

Brevet de technicien supérieur

Transport et prestations logistiques

Septembre 2011

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche

Arrêté du 26 avril 2011

portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « transport et prestations logistiques »

NOR : ESRS1109015A

La ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche

Vu le décret n ° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

La commission professionnelle consultative « transports, logistique, sécurité et autres services » en date du 25 janvier 2011 ;

Le Conseil Supérieur de l'Education du 17 mars 2011 ;

Le Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 28 mars 2011 ;

Arrête

Article 1

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « transport et prestations logistiques » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Article 2

Le référentiel des activités professionnelles, le référentiel de certification et les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur « transport et prestations logistiques » sont définis en annexe I au présent arrêté.

Les unités communes au brevet de technicien supérieur « transport et prestations logistiques » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur ainsi que les dispenses d'épreuves accordées conformément aux dispositions de l'arrêté du 24 juin 2005 susvisé, sont définies en annexe I au présent arrêté.

Article 3

La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « transport et prestations logistiques » comporte des stages en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe II au présent arrêté.

Article 4

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté.

Article 5

Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

Article 6

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par le ou les recteurs en charge de l'organisation de l'examen.

Article 7

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 16, 23, 23 bis, 24 et 25 du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « transport et prestations logistiques » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Article 8

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 3 septembre 1997 fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « transport » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 précité et dont le

candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article 17 du décret susvisé et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 9

La première session du brevet de technicien supérieur « transport et prestations logistiques » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2013.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « transport et prestations logistiques » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 précité, aura lieu en 2012. A l'issue de cette session l'arrêté du 3 septembre 1997 précité est abrogé.

Article 10

Le directeur général pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République.

Fait le 26 avril 2011

Pour la ministre et par délégation :
Le directeur général pour
l'enseignement supérieur et
l'insertion professionnelle,
P. HETZEL

Paru au Journal Officiel de la République française du **17 mai 2011** et Bulletin de l'enseignement supérieur et de la recherche du **2 juin 2011.**

SOMMAIRE

Annexe I
Référentiels du diplôme

La dimension européenne du diplôme
Référentiel des activités professionnelles
Référentiel de certification
Tableau de correspondance entre les activités et tâches du RAP et les contenus des groupes de compétences

La dimension européenne du diplôme

La rénovation du BTS Transport s'est appuyée sur les analyses et productions des deux groupes de travail suivants :

- groupe de travail franco-allemand Transport/logistique travaillant sous l'égide de la commission franco-allemande des experts pour la formation professionnelle ;
- projet européen Léonardo Da Vinci EURO TRANS LOG représentant les principales parties prenantes de la formation professionnelles (Ministères, fédérations professionnelles, partenaires sociaux, centres de formation) de huit pays européens :
  - ✓ Allemagne : Dekra Akademie en relation avec le BIBB (Bundesinstitut für Berufsbildung),
  - ✓ Angleterre : Freight Transport Association en association avec Skills for Logistics,
  - ✓ Belgique : LE FOREM (Office Wallon de la Formation Professionnelle et de l'Emploi),
  - ✓ Espagne : Ministerio de Educación y Ciencia, l'UGT- Federacion Regional de Transportes y Communicaciones
  - ✓ France : Ministère de l'Éducation Nationale, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, l'AFT-IFTIM
  - ✓ Hongrie : NIVE (National Institute of Vocational and Adult Education),
  - ✓ Italie : Ministero della Publica Istuzione, Italcontainer SPA
  - ✓ Roumanie : Centrul National de Dezvoltare a Invatamantului, le Collège Economique 'ION GHICA'

L'objectif assigné à ces groupes était de renforcer la lisibilité et la transparence des contenus des qualifications professionnelles dans le domaine du transport/logistique, dans le respect des réglementations nationales. Des références partagées ont été établies donnant lieu à la rédaction :

- ✓ d'un référentiel d'activités professionnelles comportant les caractéristiques du métier et ses activités principales ;
- ✓ d'un référentiel de certification structuré en unités d'acquis d'apprentissage et décrivant ces acquis selon les principes du cadre européen de certification.

Utilisées en fonction des spécificités nationales, ces références partagées sont validées ou en cours de validation dans l'ensemble des pays cités précédemment. D'autres pays européens sont susceptibles de les adopter. Chacun adopte une dénomination spécifique, la dénomination générique étant « higher technician's qualification in transport and logistical services ».

Pour la France, les références partagées sont intégralement reprises dans le référentiel d'activités professionnelles et le référentiel de certification du BTS Transport et prestations logistiques.

Référentiel des activités professionnelles

I. Appellation du diplôme

BTS Transport et prestations logistiques

II. Champ d'activité

II.1. Définition du métier

Le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques contribue, par l'exercice de son métier, aux flux nationaux et internationaux de marchandises.

Le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques organise et manage des opérations de transport et des prestations logistiques sur les marchés locaux, régionaux, nationaux, communautaires et internationaux. Il/elle optimise les opérations dans un contexte de mondialisation des échanges, en tenant compte de la complémentarité des modes de transport et du développement durable. Il/elle contribue et met en œuvre des décisions stratégiques et coordonne des opérations entre les différents services de l'entreprise et/ou des partenaires extérieurs. Dans ce cadre, il/elle a vocation à manager et animer des équipes.

Le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques maîtrise les compétences en communication écrite et orale liées aux dimensions commerciale et managériale de son métier. Il/elle possède une bonne connaissance de l'environnement économique, juridique et professionnel.

II.2. Contexte professionnel

L'environnement technique et économique de l'emploi est soumis à l'influence de plusieurs facteurs :

- l'internationalisation accrue des échanges concerne au premier rang l'Union Européenne, mais aussi le reste du monde avec qui la communauté européenne est liée dans un contexte de mondialisation ;
- les progrès technologiques se traduisent par une variété et une fiabilité croissantes des modes de transport, dans une chaîne logistique complexe ; la puissance et l'accessibilité des solutions informatiques disponibles rendent possible une amélioration constante de l'efficacité dans ce domaine ;
- les contraintes environnementales, résultat de la recherche d'un développement durable, imposent au secteur des transports de marchandises la recherche constante de la limitation de la consommation d'énergie. Au-delà, les exigences sociétales et le respect d'une règle éthique obligent à une vigilance renforcée pour faire en sorte que les droits sociaux soient respectés.

Dans un marché particulièrement concurrentiel, l'ensemble de ces évolutions pousse les entreprises à s'adapter par des moyens variés :

- réactivité plus grande aux besoins des clients ;
- création de nouvelles gammes de services ;
- mise en place d'une démarche qualité ;
- traçabilité des opérations et des produits ;
- compétitivité en termes de coûts et de délais.

Le contexte de travail des salariés des entreprises de transport se caractérise par des contraintes renforcées :

- la mobilisation de moyens de transport et d'outils logistiques (manutention, stockage, entreposage) variés et de plus en plus sophistiqués ;
- le recours à un système d'information complexe ;
- le travail en équipe, dans un cadre national, mais aussi international, avec des cultures spécifiques.

II.3 Emplois concernés

Le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques accède, en fonction de son expérience, de la taille de l'entreprise et des opportunités, à plusieurs niveaux de responsabilité. Il/elle peut occuper les emplois suivants (liste non exhaustive) :

II.3.1 dans le cadre d'une première insertion professionnelle :

- agent de transit ;
- adjoint au responsable d'exploitation ;
- adjoint au responsable d'entrepôt ou de plate-forme multimodale ;
- adjoint au responsable des expéditions ;
- affréteur ;
- chargé du SAV ;
- dispatcher ;
- assistant au responsable d'exploitation…

II.3.2 après une première expérience professionnelle :

- responsable d'exploitation ;
- responsable d'agence transport ;
- responsable de ligne ;
- responsable d'affrètement ;
- responsable de service clients / SAV litiges ;
- responsable des expéditions ;
- responsable de dépôt ;
- responsable de quai ;
- technico-commercial du transport et de la logistique chargé(e) de clientèle ;
- gestionnaire de parc ou de flotte ;
- responsable de la qualité ;
- responsable Grands Comptes…

Dans le respect de la réglementation, le BTS Transport et prestations logistiques peut permettre à son (sa) titulaire la création ou la reprise d'une entreprise de transport.

II.4 Types d'entreprises

Le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques exerce principalement dans :

- les entreprises de transport de marchandises par voies terrestre, maritime, aérienne et multimodales ;
- les entreprises de commission de transport ;
- les entreprises de location de véhicules industriels ;
- les entreprises de transports spécialisés (déménagement, transport sous température dirigée, transport de matières dangereuses…) ;
- les services transport-logistique des entreprises industrielles et commerciales.

II.5 Place dans les organisations

La place du/de la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques varie en fonction des structures et des missions de l'organisation qui l'emploie :

- au sein d'une PME-PMI, il/elle dépend directement du chef d'entreprise ou du responsable d'exploitation et/ou logistique ;
- au sein d'une entreprise de taille plus importante, il/elle est sous la responsabilité, selon les cas, d'un responsable d'exploitation, d'un responsable logistique, d'un responsable des transports (France et international) ou d'un responsable des achats transport.

II.6. Conditions générales d'exercice

Le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques exerce son activité auprès de :

- clients nationaux et/ou internationaux (actuels et potentiels) de l'entreprise ;
- donneurs d'ordres étrangers (actuels et potentiels) ;
- prestataires de services (actuels et potentiels) agissant dans le cadre des activités à l'international.

Cette activité implique de :

- maîtriser des connaissances dans les domaines suivants :
  - les techniques de transport et de logistique ;
  - la gestion de parc ;
  - l'ordonnancement des opérations de transport ;
  - les réglementations nationales et internationales du transport de marchandises ;
  - la gestion commerciale ;
  - la relation avec la clientèle ;
  - le management des équipes ;
  - l'environnement géographique, écologique, économique et institutionnel, des activités du transport et de la logistique ;
  - les technologies de l'information et de la communication ;

- maîtriser les compétences suivantes :
  - choisir et mettre en place les solutions de transport optimales ;
  - choisir et mettre en place les solutions logistiques ;
  - gérer la relation client ;
  - organiser et animer une équipe ;
  - pratiquer une langue vivante étrangère au niveau B1 ;
  - assurer la sécurité et la qualité des opérations ;
  - assurer la traçabilité des opérations ;
  - évaluer les coûts et résultats obtenus ;
  - mobiliser les technologies de l'information et de la communication ;

- faire preuve des aptitudes suivantes :
  - réactivité, autonomie, mobilité, rigueur ;
  - ouverture à l'interculturel ;
  - loyauté, éthique ;
  - souci de l'amélioration des résultats ;
  - veille permanente ;
  - esprit d'initiative et d'entreprise.

III. Descriptif des activités

ACTIVITÉ 1 : EXPLOITATION D'OPÉRATIONS DE TRANSPORT DE MARCHANDISES

A11 : Évaluation de la faisabilité des opérations de transport

A11T1 Analyse de la demande de transport
A11T2 Identification des contraintes réglementaires, matérielles, humaines, financières et environnementales
A11T3 Évaluation des moyens nécessaires et de la rentabilité

A12 : Organisation et réalisation des opérations de transport

A12T1 Élaboration d'une opération ou d'un plan de transport
A12T2 Choix des éventuels sous-traitants
A12T3 Mise en œuvre d'une opération ou du plan de transport

A13 : Suivi des opérations de transport

A13T1 Contrôle du respect du cahier des charges
A13T2 Application des règles de sûreté et de sécurité
A13T3 Gestion des incidents et aléas

A14 : Évaluation des opérations de transport

A14T1 Utilisation de tableaux de bord
A14T2 Mise en place des actions correctrices
A14T3 Contribution au développement continu de la démarche qualité de l'entreprise

Conditions d'exercice			
À partir d'un besoin exprimé par un client, le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques évalue la faisabilité des opérations. Pour cela, il/elle s'assure de disposer de toutes les informations, des moyens matériels et humains nécessaires. Il/elle organise les opérations de transport ponctuelles ou programmées, en suit le déroulement et en évalue les résultats. Le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques doit pouvoir exercer cette activité en langue nationale et étrangère. Il/elle doit être en mesure de mobiliser les TIC à sa disposition pour cette activité.			
Ressources (informations)	**Moyens**	**Liaisons Fonctionnelles**	**Autonomie responsabilité**
• Un contexte professionnel • La demande du client • Un appel d'offre • Des informations sur le client • Des éléments ou résultats d'études • Une documentation juridique, économique, commerciale • Une documentation technique • Un descriptif des contraintes et des moyens de transport • Une documentation spécifique à l'international	• La capacité des réseaux • Les cartes des réseaux • Les moyens de transport • Les ressources humaines • Des technologies de l'information et de la communication (TIC) • Les moyens de manutention • Des emballages et consommables • Un ou plusieurs quais de transit • Un ou plusieurs lieux d'embarquement et débarquement	*Relations internes* Il/elle est en relation avec les services commercial et comptable, le responsable d'entrepôt. Il/elle coordonne les agents d'exploitation, les agents de conduite et éventuellement de manutention. *Relations externes* Il/elle est en contact direct avec les clients, les sous-traitants et les services de l'État et des collectivités territoriales. Il/elle peut être amené(e) à établir des contacts internationaux.	Il /elle traite les demandes sous la responsabilité du responsable d'exploitation, d'agence ou de service qui détermine son niveau d'autonomie et auquel il/elle rend compte de son activité. La taille de l'entreprise est un facteur important pour le degré d'autonomie.
Résultats attendus			
Une réponse détaillée et argumentée à la demande du client ou à un appel d'offre. Une opération ou un plan de transport répondant aux attentes du client en respectant les impératifs de sécurité, de qualité, d'efficience et de rentabilité. Le respect des réglementations en vigueur. Un suivi rigoureux de l'opération. Des indicateurs précis de résultats (tableaux de bord). Un compte rendu des activités à son responsable. Des recommandations permettant une amélioration éventuelle des procédures.			

ACTIVITÉ 2 : ORGANISATION ET GESTION DES ACTIVITÉS LOGISTIQUES LIÉES AU TRANSPORT

A21 : Mise en œuvre des prestations logistiques
A21T1 Évaluation de la faisabilité des prestations logistiques
A21T2 Organisation et réalisation des prestations logistiques
A21T3 Suivi des prestations logistiques
A21T4 Évaluation des prestations logistiques
A22 : Utilisation des systèmes d'information logistiques
A22T1 Participation au développement et à la mise en œuvre des procédures d'échange d'informations
A22T2 Utilisation des progiciels spécialisés et des matériels associés
A23 : Gestion des ressources matérielles
A23T1 Choix et dimensionnement des ressources matérielles
A23T2 Affectation des ressources matérielles aux tâches

<table>
<tr><td colspan="4">Conditions d'exercice
Dans le cadre d'une chaîne logistique globale identifiée, le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques contribue à une opération ou un plan de transport en organisant les moyens logistiques nécessaires depuis la réception de la marchandise jusqu'au chargement, en passant par le stockage et la préparation de commandes. Il/elle utilise les ressources matérielles mobilisables pour assurer le bon déroulement de ces prestations. Il/elle peut être conduit à proposer des améliorations et à participer à la conception de l'organisation logistique. L'usage d'une langue étrangère peut être nécessaire.</td></tr>
<tr><th>Ressources (informations)</th><th>Moyens</th><th>Liaisons Fonctionnelles</th><th>Autonomie Responsabilité</th></tr>
<tr><td>• Un contexte professionnel
• Le cahier des charges
• Le plan de transport
• La chaîne logistique globale identifiée
• Le schéma d'organisation de l'entrepôt
• Les procédures de fonctionnement de l'entrepôt
• Des éléments ou résultats d'études
• Une documentation réglementaire, commerciale et technique</td><td>• Des espaces dédiés
• Des moyens de manutention et de stockage
• Des emballages et consommables
• Des technologies de l'information et de la communication (TIC)</td><td>Relations internes
Il/elle est en relation avec l'ensemble des services. Il/elle encadre les agents de manutention et éventuellement les conducteurs.

Relations externes
Il/elle peut être en contact avec d'autres prestataires de service et/ou sous-traitants, dans un cadre national et/ou international.
Il/elle peut être en contact avec des services publics, de l'État et/ou des collectivités territoriales.</td><td>Il/elle traite les demandes sous la responsabilité du responsable d'exploitation, d'agence ou de service qui détermine son niveau d'autonomie et auquel il/elle rend compte de son activité. La taille de l'entreprise est un facteur important pour le degré d'autonomie.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Résultats attendus
Une réponse détaillée et argumentée au cahier des charges.
Des prestations logistiques répondant aux attentes du client en respectant les impératifs de qualité, de sécurité et de rentabilité.
Le respect des réglementations en vigueur.
Des indicateurs précis de résultats et de qualité (tableaux de bord).
Un compte rendu des activités à son responsable.
Des recommandations permettant une amélioration éventuelle des procédures.</td></tr>
</table>

ACTIVITÉ 3 : GESTION DE LA RELATION DE SERVICE

A3T1 Communication avec les partenaires et les clients
A3T2 Élaboration de l'offre
A3T3 Négociation des contrats
A3T4 Suivi des engagements contractuels
A3T5 Prospection

Conditions d'exercice			
En relation directe avec les partenaires et les clients, le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques établit une relation de service durable. Pour cela, il/elle élabore une offre adaptée de transport et de prestations logistiques, il/elle assure la négociation et le suivi des contrats, il/elle instruit les recours et traite les litiges. Le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques peut mener une action de prospection en direction des partenaires. Il/elle doit pouvoir exercer cette activité en langue nationale et étrangère. Il/elle doit être en mesure de mobiliser les TIC à sa disposition pour cette activité.			
Ressources (informations)	**Moyens**	**Liaisons fonctionnelles**	**Autonomie responsabilité**
• Un contexte professionnel • Les demandes des clients ou prospects • Des informations sur les clients ou prospects • Des informations sur les fournisseurs et partenaires • Des offres des fournisseurs et partenaires • Le descriptif des contraintes • Des éléments ou résultats d'études • Une documentation commerciale, juridique, économique • Une documentation technique • Une documentation spécifique à l'international	• Les bases de données client, fournisseur, sous-traitant • Les contrats type, les conventions écrites, les cahiers des charges • Les contrats d'assurance • Les tarifs, les plaquettes • Les codes et règlements du secteur transport et logistique • Les cartes des réseaux et les descriptifs des moyens de transport • Des technologies de l'information et de la communication (TIC)	*Relations internes* Il /elle est en relation avec l'ensemble des services. *Relations externes* Il/elle est en contact direct avec les partenaires (prospects, fournisseurs, sous-traitants, assureurs…) et les clients. Il/elle peut être amené(e) à établir des contacts internationaux.	Il/elle gère la relation de service sous l'autorité de son responsable qui détermine son niveau d'autonomie et auquel il/elle rend compte de son activité. La taille de l'entreprise est un facteur important pour la définition de son périmètre d'action et son degré d'autonomie.
Résultats attendus Une relation de service durable. Des réponses adaptées. Des contrats conformes à la réglementation en vigueur et en accord avec la politique de l'entreprise. Le respect des objectifs commerciaux. Des propositions de règlement des recours et litiges. La mise à jour et l'enrichissement des bases. Les comptes rendus d'activité. Des propositions d'amélioration.			

ACTIVITÉ 4 : MANAGEMENT D'UNE ÉQUIPE

A4T1 Identification des besoins en personnel
A4T2 Participation au recrutement
A4T3 Participation à l'organisation du travail
A4T4 Animation d'une équipe et gestion des conflits individuels
A4T5 Contrôle de l'activité des membres de l'équipe et évaluation des performances

<table>
<tr><td colspan="4">Conditions d'exercice
Dans ses activités liées, le/la titulaire du BTS Transport et prestations logistiques est appelé(e) à diriger une équipe. Il/elle attribue au personnel les différentes missions à effectuer dans le respect des procédures et en fonction des qualifications de chacun. Il/elle contribue à l'amélioration de l'organisation de son activité et détecte les nouveaux besoins en personnel. Il/elle intervient éventuellement dans le recrutement. Il/elle anime son équipe en favorisant l'implication et le travail en collaboration. Il/elle participe au développement des compétences. Il/elle peut être amené(e) à gérer les conflits individuels.</td></tr>
<tr><th>Ressources (informations)</th><th>Moyens</th><th>Liaisons fonctionnelles</th><th>Autonomie responsabilité</th></tr>
<tr><td>• Un contexte professionnel
• La réglementation du travail
• La réglementation des transports
• La convention collective
• Le règlement intérieur
• La définition des postes et des tâches
• Les procédures internes à l'entreprise</td><td>• Les ressources humaines
• Les profils de poste
• Les codes, conventions et règlements
• Des technologies de l'information et de la communication (TIC)</td><td>Relations internes
Il/elle est en relation avec les services des ressources humaines, administratif, comptable. Il/elle encadre du personnel.

Relations externes
Il/elle peut être en contact avec les services de l'État, les collectivités territoriales, et des prestataires de service.</td><td>Il/elle encadre une équipe selon le degré d'autonomie et de responsabilité qui lui est accordé. La taille de l'entreprise est un facteur important pour le degré d'autonomie et de responsabilité.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Résultats attendus
Le respect des réglementations en vigueur.
Des indicateurs précis de résultats (tableaux de bord).
Des comptes rendus au responsable.
Des recommandations permettant une amélioration éventuelle du management de l'équipe.
La prévention et le règlement des conflits individuels.
Une anticipation des besoins en compétences.</td></tr>
</table>

Référentiel de certification

Groupe de compétences n°1 : Faisabilité des opérations de transport et des prestations logistiques

Compétences	*Comportements professionnels*	*Savoirs*
G1C1 - Analyser une demande de transport **G1C1.1 -** Identifier le demandeur **G1C1.2 -** Qualifier la demande de transport **G1C1.3 -** Solliciter les interlocuteurs internes et/ou externes concernés **G1C1.4 -** Décider de la suite à donner	**G1C1.CP1 -** Respecter la procédure d'accueil **G1C1.CP2 -** Pratiquer l'écoute active **G1C1.CP3 -** Identifier l'information pertinente **G1C1.CP4 -** Adopter un comportement proactif	**G1S1 -** La demande de transport **G1S2 -** L'appel d'offre **G1S3 -** L'organisation de l'entreprise de transport/logistique **G1S4 -** L'offre de transport **G1S5 -** Les termes commerciaux internationaux (incoterms) **G1S6 -** Les transports multimodaux **G1S7 -** Les prestations logistiques **G1S8 -** Les réglementations nationales, européennes et internationales dans le domaine du transport des marchandises **G1S9 -** La réglementation dans les domaines douanier, social, environnemental, de la santé et de la sécurité **G1S10 -** Les tarifications et tarifs
G1C2 - Identifier les contraintes réglementaires, matérielles, humaines, financières et environnementales **G1C2.1 -** Recenser les contraintes **G1C2.2 -** Identifier les protocoles et règlements à respecter	**G1C2.CP1 -** Identifier et partager l'information pertinente **G1C2.CP2 -** Synthétiser l'information utile pour préparer la décision	
G1C3 - Évaluer les moyens nécessaires et la rentabilité **G1C3.1 -** Définir la combinaison optimale des modes et techniques de transport **G1C3.2 -** Chiffrer l'offre	**G1C3.CP1 -** Faire preuve de rigueur dans la construction de l'offre **G1C3.CP2 -** Adopter une orientation client	
G1C4 - Évaluer la faisabilité des prestations logistiques **G1C4.1 -** Prendre en compte les spécificités de la demande du client **G1C4.2 -** Identifier les prestations logistiques liées au transport **G1C4.3 -** Sélectionner les prestations adaptées **G1C4.4 -** Repérer les normes applicables **G1C4.5 -** Identifier les ressources nécessaires **G1C4.6 -** Évaluer les coûts des prestations	**G1C4.CP1 -** Respecter les priorités **G1C4.CP2 -** Respecter les règles et les procédures **G1C4.CP3 -** Adopter une démarche de veille	

Groupe de compétences n°2 : Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques

Compétences	*Comportements professionnels*	*Savoirs*
G2C1 - Élaborer une opération ou un plan de transport **G2C1.1 -** Choisir un ou des mode(s) de transport **G2C1.2 -** Choisir un ou des moyens de transport **G2C1.3 -** Établir un plan de chargement **G2C1.4 -** Planifier les itinéraires **G2C1.5 -** Organiser les ruptures de charge et les opérations de transit **G2C1.6 -** Appliquer les normes et règlements spécifiques au transport des marchandises **G2C1.7 -** Appliquer les normes et règlements spécifiques aux modes de transport utilisés	**G2C1.CP1 -** Respecter la commande **G2C1.CP2 -** Respecter les règles de sécurité, de qualité **G2C1.CP3 -** Respecter les protocoles	**G2S1 -** Les principes fondamentaux du management de la chaîne logistique (supply chain management) **G2S2 -** Les modes de transport **G2S3 -** Les contrats dans le domaine transport/logistique **G2S4 -** La sous-traitance **G2S5 -** Les documents de transport **G2S6 -** Les règles, les procédures et les protocoles **G2S7 -** Le plan de chargement **G2S8 -** Les itinéraires et outils de cartographie **G2S9 -** Les plannings et les calculs de temps **G2S10 -** L'éthique professionnelle **G2S11 -** Le développement durable dans l'activité de transport et de logistique
G2C2 - Choisir des éventuels sous-traitants **G2C2.1 -** Identifier les prestations à sous-traiter **G2C2.2 -** Apprécier le potentiel des sous-traitants **G2C2.3 -** Collecter les offres des sous-traitants **G2C2.4 -** Analyser les offres des sous-traitants **G2C2.5 -** Choisir le sous-traitant	**G2C2.CP1 -** Tenir compte des limites d'activité de son entreprise **G2C2.CP2 -** Respecter la réglementation propre à la sous-traitance **G2C2.CP3 -** Respecter les règles éthiques dans la pratique des affaires	
G2C3 - Mettre en œuvre une opération ou un plan de transport **G2C3.1 -** Affecter les moyens nécessaires **G2C3.2 -** Établir les documents nécessaires à l'exécution de la prestation **G2C3.3 -** Choisir les modalités de la prise en charge **G2C3.4 -** Choisir les modalités de la livraison	**G2C3.CP1 -** Veiller aux intérêts contractuels de l'entreprise **G2C3.CP2 -** Veiller au respect de l'image de l'entreprise **G2C3.CP3 -** Veiller au respect du client	
G2C4 - Organiser et réaliser des prestations logistiques **G2C4.1 -** Affecter les ressources logistiques **G2C4.2 -** Coordonner les opérations **G2C4.3 -** Mettre en œuvre les procédures adaptées **G2C4.4 -** Contrôler l'application des procédures	**G2C4.CP1 -** Respecter les règles et procédures	

Groupe de compétences n°3 : Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques

Compétences	*Comportements professionnels*	*Savoirs*
G3C1 - Contrôler le respect du cahier des charges **G3C1.1 -** Contrôler la conformité de l'opération de transport **G3C1.2 -** Assurer la traçabilité de la marchandise **G3C1.3 -** Contrôler le déroulement de la prestation logistique	**G3C1.CP1 -** Respecter les engagements **G3C1.CP2 -** Respecter les procédures nécessaires à la traçabilité	**G3S1 -** La traçabilité et ses outils **G3S2 -** Les documents douaniers **G3S3 -** Les incidents, les aléas et litiges **G3S4 -** Les assurances liées au transport/logistique **G3S5 -** Les protocoles de gestion de crise
G3C2 - Appliquer les règles de sûreté, de sécurité et les procédures et pratiques de protection de l'environnement **G3C2.1 -** Identifier les règles de sûreté et de sécurité **G3C2.2 -** Mettre en œuvre les procédures adaptées **G3C2.3 -** Collecter et contrôler les données	**G3C2.CP1 -** Respecter les règles et procédures **G3C2.CP2 -** Respecter la confidentialité des données **G3C2.CP3 -** Minimiser l'impact environnemental	
G3C3 - Gérer les incidents, aléas et litiges **G3C3.1 -** Identifier les incidents et aléas **G3C3.2 -** Appliquer les procédures et/ou les protocoles **G3C3.3 -** Rendre compte et informer	**G3C3.CP1 -** Adopter un comportement réactif **G3C3.CP2 -** Maîtriser son stress **G3C3.CP3 -** Adopter un comportement loyal	

Groupe de compétences n°4 : Évaluation des opérations de transport et des prestations logistiques

Compétences	*Comportements professionnels*	*Savoirs*
G4C1 - Utiliser des tableaux de bord **G4C1.1 -** Collecter les données **G4C1.2 -** Renseigner les tableaux de bord **G4C1.3 -** Exploiter les tableaux de bord	**G4C1.CP1 -** Agir avec discernement et rigueur **G4C1.CP2 -** Rendre compte et informer	**G4S1 -** Les tableaux de bord **G4S2 -** Les indicateurs de suivi des sous-traitants **G4S3 -** Les impacts environnementaux de l'activité de transport/logistique **G4S4 -** Les normes applicables au transport et aux prestations logistiques **G4S5 -** Les techniques de créativité **G4S6 -** Les techniques de veille **G4S7 -** La démarche qualité
G4C2 - Mettre en place des actions correctives **G4C2.1 -** Proposer des actions correctives aux décideurs **G4C2.2 -** Organiser la mise en œuvre **G4C2.3 -** Prendre part à la mise en œuvre	**G4C2.CP1 -** Faire preuve de créativité **G4C2.CP2 -** Adopter le registre de communication adapté	
G4C3 - Contribuer au développement continu de la démarche qualité de l'entreprise **G4C3.1 -** Appliquer la démarche qualité **G4C3.2 -** Identifier les axes de progrès	**G4C3.CP1 -** Faire preuve d'esprit critique **G4C3.CP2 -** Adopter une démarche de veille	

Groupe de compétences n°5 : Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information

Compétences	*Comportements professionnels*	*Savoirs*
G5C1 - Participer au développement et à la mise en œuvre des procédures d'échange d'informations **G5C1.1 -** Identifier les données pertinentes **G5C1.2 -** Communiquer avec les partenaires via les réseaux numériques **G5C1.3 -** Proposer des améliorations du système d'information	**G5C1.CP1 -** Respecter les protocoles établis sur les réseaux	**G5S1 -** Les ressources matérielles dans les domaines du transport et de la logistique **G5S2 -** Les espaces logistiques **G5S3 -** Les consommables **G5S4 -** Les systèmes d'information dédiés au transport et à la logistique
G5C2 - Utiliser des progiciels spécialisés et des matériels associés **G5C2.1 -** Interroger les bases de données **G5C2.2 -** Mettre à jour les bases de données **G5C2.3 -** Utiliser les fonctionnalités du système d'information **G5C2.4 -** Utiliser les systèmes de télétransmission **G5C2.5 -** Assurer une maintenance de premier niveau	**G5C2.CP1 -** Agir avec rigueur **G5C2.CP2 -** Respecter la confidentialité **G5C2.CP3 -** Assurer la sécurité des données	
G5C3 - Choisir et dimensionner les ressources matérielles **G5C3.1 -** Sélectionner les ressources (internes, externes) adaptées à l'activité **G5C3.2 -** Optimiser l'utilisation des ressources	**G5C3.CP1 -** Assurer une veille technologique	
G5C4 - Affecter des ressources matérielles aux tâches **G5C4.1 -** Assurer la disponibilité des ressources nécessaires **G5C4.2 -** Gérer le parc des matériels disponibles	**G5C4.CP1 -** Agir avec méthode et organisation	

Groupe de compétences n°6 : Gestion de la relation de service

Compétences	*Comportements professionnels*	*Savoirs*
G6C1 - Communiquer avec les partenaires et les clients **G6C1.1 -** Identifier les cibles de communication **G6C1.2 -** Conduire un entretien à caractère commercial **G6C1.3 -** Produire des écrits professionnels **G6C1.4 -** Organiser et animer une réunion	**G6C1.CP1 -** Adopter un comportement empathique **G6C1.CP2 -** S'exprimer avec assertivité **G6C1.CP3 -** Donner une image positive, valorisante et fidèle de l'entreprise **G6C1.CP4 -** Respecter les règles et usages propres aux écrits professionnels	**G6S1 -** La communication écrite professionnelle **G6S2 -** La conduite de réunions **G6S3 -** La gestion de la relation client **G6S4 -** Les calculs de coût **G6S5 -** Les techniques de veille **G6S6 -** L'évaluation de la valeur du client **G6S7 -** Les techniques de négociation **G6S8 -** Les méthodes de prospection
G6C2 - Élaborer l'offre **G6C2.1 -** Calculer des coûts **G6C2.2 -** Construire des tarifs **G6C2.3 -** Mettre à jour l'offre de prestations	**G6C2.CP1 -** Assurer une veille concurrentielle **G6C2.CP2 -** Tenir compte des contraintes	
G6C3 - Négocier des contrats **G6C3.1 -** Préparer la négociation **G6C3.2 -** Conduire la négociation **G6C3.3 -** Conclure la négociation	**G6C3.CP1 -** Pratiquer l'écoute active **G6C3.CP2 -** Prendre en considération la dimension interculturelle **G6C3.CP3 -** Veiller au respect des intérêts contractuels de l'entreprise **G6C3.CP4 -** Respecter la confidentialité	
G6C4 - Suivre des engagements contractuels **G6C4.1 -** Contrôler la réalisation des engagements contractuels **G6C4.2 -** Traiter les anomalies **G6C4.3 -** Pérenniser la relation commerciale	**G6C4.CP1 -** Respecter la confidentialité **G6C4.CP2 -** S'exprimer avec assertivité **G6C4.CP3 -** Maîtriser son stress	
G6C5 - Prospecter **G6C5.1 -** Choisir une ou des méthodes de prospection **G6C5.2 -** Identifier les prospects **G6C5.3 -** Mettre en œuvre la prospection **G6C5.4 -** Tenir à jour les données prospects **G6C5.5 -** Analyser et évaluer les résultats de la prospection	**G6C5.CP1 -** Être attentif à l'exactitude et à la fiabilité des informations **G6C5.CP2 -** Adopter un comportement de veille commerciale	

Groupe de compétences n°7 : Management d'une équipe

Compétences	*Comportements professionnels*	*Savoirs*
G7C1 - Identifier les besoins en personnel **G7C1.1 -** Analyser le fonctionnement de son organisation **G7C1.2 -** Identifier les besoins prévisibles en compétences **G7C1.3 -** Évaluer les besoins en formation	**G7C1.CP1 -** Faire preuve de conviction	**G7S1 -** L'organisation des ressources humaines de l'entreprise de transport **G7S2 -** La réglementation sociale des transports **G7S3 -** La santé et la sécurité au travail **G7S4 -** Le recrutement des équipes opérationnelles **G7S5 -** L'animation et la gestion des équipes opérationnelles **G7S6 -** Le suivi et l'évaluation des équipes opérationnelles **G7S7 -** La gestion de projet **G7S8 -** La communication managériale
G7C2 - Participer au recrutement **G7C2.1 -** Contribuer au processus de sélection des candidats **G7C2.2 -** Élaborer une procédure d'accueil et d'intégration	**G7C2.CP1 -** Respecter la législation en matière de non discrimination **G7C2.CP2 -** Respecter les principes éthiques	
G7C3 - Participer à l'organisation du travail **G7C3.1 -** Répartir les tâches **G7C3.2 -** Affecter le personnel **G7C3.3 -** Communiquer les décisions relatives à l'organisation du travail	**G7C3.CP1 -** Respecter la législation, les conventions et les normes en vigueur **G7C3.CP2 -** Veiller à l'équité **G7C3.CP3 -** Faire preuve d'autorité	
G7C4 - Animer une équipe et gérer les conflits individuels **G7C4.1 -** Faciliter le dialogue entre les collaborateurs **G7C4.2 -** Motiver les collaborateurs **G7C4.3 -** Développer le travail d'équipe **G7C4.4 -** Anticiper les sources de conflit **G7C4.5 -** Trouver des solutions aux conflits **G7C4.6 -** Accompagner le changement	**G7C4.CP1 -** Prévenir et réduire le stress et les tensions **G7C4.CP2 -** Prendre en compte la dimension interculturelle **G7C4.CP3 -** Adopter un comportement impartial **G7C4.CP4 -** S'exprimer avec assertivité	
G7C5 - Contrôler l'activité des membres de l'équipe et évaluer les performances **G7C5.1 -** Participer à l'élaboration des critères de suivi de l'activité et de la performance **G7C5.2 -** Renseigner les tableaux de bord **G7C5.3 -** Participer aux entretiens d'évaluation **G7C5.4 -** Proposer l'attribution des primes ou gratifications **G7C5.5 -** Appliquer les mesures disciplinaires	**G7C5.CP1 -** Faire preuve de rigueur **G7C5.CP2 -** Veiller à l'équité **G7C5.CP3 -** Respecter la réglementation **G7C5.CP4 -** Respecter la confidentialité	

Tableau de correspondance entre les activités et tâches du RAP et les contenus des groupes de compétences du référentiel de certification

		Groupes de compétences						
Activités et tâches		1. Faisabilité des opérations de transport et des prestations logistiques	2. Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques	3. Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques	4. Evaluation des opérations de transport et des prestations logistiques	5. Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information	6. Gestion de la relation de service	7. Management d'une équipe
	A11	■						
	A12		■					
	A13			■				
	A14				■			
	A21T1	■						
	A21T2		■					
	A21T3			■				
	A21T4				■			
	A22					■		
	A23					■		
	A3						■	
	A4							■



SAVOIRS ASSOCIÉS
AU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

S1- Savoirs associés au groupe de compétences n°1

G1 - Faisabilité des opérations de transport et des prestations logistiques	
SAVOIRS	**CONTENUS**
G1S1 - La demande de transport	Les éléments essentiels de la demande de transport : le demandeur, les caractéristiques de l'envoi, les prestations accessoires et logistiques associées. Les modalités d'accès à la demande : bourse de fret, courriel, fax, téléphone, courrier, EDI, extranet…
G1S2 - L'appel d'offre	Les caractéristiques d'un appel d'offre. La détection des appels d'offre. Les procédures de traitement des appels d'offre.
G1S3 - L'organisation de l'entreprise de transport/logistique	Les différentes organisations : par centres de profit, par type de transport, par type de clients, par service. Les schémas organisationnels : réseaux, relais, hub, plates-formes, direct.
G1S4 - L'offre de transport	Le transport de lots. Le groupage. La commission et l'affrètement. La messagerie, l'express, le monocolis et la course. Le service intégré. Le transport en unités de transport intermodales (UTI). Le transport de vrac. Les transports spécialisés : marchandises périssables, matières dangereuses, masses indivisibles, véhicules roulants, déménagement
G1S5 - Les termes commerciaux internationaux (incoterms)	Le rôle et les enjeux des TCI. La typologie des TCI. L'utilisation des TCI.
G1S6 - Les transports multimodaux	Le fonctionnement et les acteurs du transport multimodal. Les types de transports multimodaux.
G1S7 - Les prestations logistiques	L'entreposage et le stockage. La préparation des commandes et le reconditionnement. La réception et l'expédition des marchandises. La gestion des retours d'emballages.
G1S8 - Les réglementations nationales, européennes, et internationales dans le domaine du transport des marchandises	Les principales dispositions du code des transports. Les principaux contrats types. Les conventions internationales. Les règles d'accès au marché du transport de marchandises. Les réglementations liées aux transports spécialisés.
G1S9 - La réglementation dans les domaines douanier, social, environnemental, de la santé et de la sécurité	Les sources des réglementations applicables aux domaines du transport et de la logistique. Les missions et l'organisation de la douane. Les procédures de dédouanement. Les régimes douaniers : définitifs, économiques et de transit. La réglementation sociale européenne des temps de conduite et de repos. La réglementation sociale du transport. La réglementation dans le domaine de l'environnement. La réglementation dans le domaine de la santé. La réglementation dans le domaine de la sécurité.
G1S10 - Les tarifications et tarifs	La structure des tarifs. Les principes de la TVA.

S2 - Savoirs associés au groupe de compétences n°2

G2 - Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques	
SAVOIRS	**CONTENUS**
G2S1 - Les principes fondamentaux du management de la chaîne logistique (supply chain management)	La place et le rôle des acteurs. Les flux entre les acteurs. L'intérêt du management de la chaîne logistique.
G2S2 - Les modes de transport	Les caractéristiques des cinq modes de transport : techniques, géographiques, économiques et environnementales. Les principaux réseaux de transport dans l'Union européenne.
G2S3 - Les contrats dans le domaine transport/logistique	La différentiation des contrats : transport, commission et logistique La formation, l'exécution et la fin du contrat. Les obligations des parties.
G2S4 - La sous-traitance	Le cadre juridique de la sous-traitance. Les critères de choix du sous-traitant.
G2S5 - Les documents de transport	Les documents matérialisant le contrat de transport dans les différents modes. Les documents d'accompagnement de la marchandise.
G2S6 - Les règles, les procédures et les protocoles	Les réglementations, les règles et recommandations propres à la profession. Les procédures et les protocoles internes à l'entreprise. Les règles, les procédures et les protocoles de sûreté et de sécurité.
G2S7 - Le plan de chargement	L'optimisation des supports de charge. L'optimisation du chargement des unités de transport. Les contraintes liées aux opérations de chargement et de déchargement.
G2S8 - Les itinéraires et outils de cartographie	La localisation des régions, des départements, des préfectures français. La localisation des pays de l'Union européenne et de leur capitale. La localisation des principaux ports, aéroports et plates-formes multimodales. L'optimisation des itinéraires. Les outils cartographiques.
G2S9 - Les plannings et les calculs de temps	La conception d'un planning. L'utilisation d'un planning. Les standards de temps. Le calcul des temps.
G2S10 - L'éthique professionnelle	La confidentialité des données. La préservation des intérêts de l'entreprise. La posture professionnelle.
G2S11 - Le développement durable dans l'activité de transport et de logistique	La notion de développement durable pour l'entreprise de transport/logistique. Les principaux équipements, solutions technologiques et les comportements permettant de réduire les émissions de polluants.

S3 - Savoirs associés au groupe de compétences n°3

G3 - Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques	
SAVOIRS	**CONTENUS**
G3S1 - La traçabilité et ses outils	Les enjeux et principes généraux de la traçabilité des marchandises et des matériels. Les outils d'identification et de collecte des données.
G3S2 - Les documents douaniers	La chaîne documentaire : les documents justificatifs de la valeur, de l'origine, les documents de circulation des marchandises, les documents liés au contrôle du commerce extérieur. Les documents douaniers liés aux régimes définitifs, économiques et de transit.
G3S3 - Les incidents, les aléas et litiges	Les caractéristiques d'un incident, d'un aléa et d'un litige. Les mesures de sauvegarde de la marchandise. Les mesures conservatoires. La responsabilité du transporteur et du prestataire logistique.
G3S4 - Les assurances liées au transport/logistique	Les risques assurables. Les principales polices d'assurance. La gestion des dossiers sinistres.
G3S5 - Les protocoles de gestion de crise	Les caractéristiques d'une situation de crise. Les intervenants internes et externes. Les modalités de gestion de crise.

S4 - Savoirs associés au groupe de compétences n°4

G4 - Évaluation des opérations de transport et des prestations logistiques	
SAVOIRS	**CONTENUS**
G4S1 - Les tableaux de bord	La construction d'un tableau de bord. Les indicateurs clefs dans les domaines du transport et de la logistique. L'exploitation des tableaux de bord.
G4S2 - Les indicateurs de suivi de sous-traitants	Les indicateurs spécifiques à la sous-traitance. Les critères d'évaluation des sous-traitants.
G4S3 - Les impacts environnementaux de l'activité de transport/logistique	Les principaux éléments constitutifs du bilan environnemental de la chaîne logistique. La gestion des déchets et des rejets de l'entreprise de transport/logistique. L'exploitation du bilan environnemental.
G4S4 - Les normes applicables au transport et aux prestations logistiques	Les principes de la normalisation. Les enjeux de la normalisation pour le secteur du transport et de la logistique. Les principales normes. L'intérêt de la certification.
G4S5 - Les techniques de créativité	Les phases du processus créatif. Les principales techniques de créativité.
G4S6 - Les techniques de veille	La démarche de veille. Les enjeux de la veille. Les domaines de la veille : évolutions juridique, technologique et économique. Les outils de la veille : abonnements, salons, documentations professionnelles. L'exploitation et le report des informations collectées.
G4S7 - La démarche qualité	Les objectifs, les principes et les enjeux de la démarche qualité. Le tableau de bord qualité et les mesures correctives. La démarche de certification.

S5 - Savoirs associés au groupe de compétences n°5

G5 - Mobilisation des ressources matérielles et du système d’information	
SAVOIRS	**CONTENUS**
G5S1 - Les ressources matérielles dans les domaines du transport et de la logistique	Les matériels de transport . Les matériels de manutention. Les matériels de stockage. Les supports de charge. Les matériels de traçabilité. Les matériels de sécurité. La gestion des ressources.
G5S2 - Les espaces logistiques	La structure des entrepôts et des plates-formes. La logique d’organisation des entrepôts et des plates-formes. Les quais et terminaux.
G5S3 - Les consommables	Les emballages, étiquettes et pictogrammes. La gestion des consommables.
G5S4 - Les systèmes d’information dédiés au transport et à la logistique	Le rôle du système d’information dans la gestion de la chaîne logistique. Les solutions intégrées. Les échanges de données. Les logiciels spécifiques : cartographie, gestion de tournée, plan de chargement, planning,… L’informatique embarquée.

S6 - Savoirs associés au groupe de compétences n°6

G6 – Gestion de la relation de service	
SAVOIRS	**CONTENUS**
G6S1 - La communication écrite professionnelle	La rédaction de courriels, fax, courriers. La rédaction de notes, comptes rendus, synthèses. La prise de notes. Les outils de la communication électronique.
G6S2 - La conduite de réunions	L'organisation d'une réunion. Les étapes de conduite d'une réunion. Les outils d'aide à la communication orale. L'animation d'une réunion.
G6S3 - La Gestion de la Relation Client	La relation de service. La mercatique relationnelle. L'utilisation des bases de données commerciales. Le suivi de la relation commerciale. La fidélisation dans un contexte B to B.
G6S4 - Les calculs de coût	Les charges fixes, les charges variables et le seuil de rentabilité. Les principales taxes liées au transport. La typologie des coûts et le coût de revient. Le coût moyen et le coût marginal. Le calcul du prix de vente, du prix marginal et du prix plancher.
G6S5 - Les techniques de veille	Les outils et méthodes de veille concurrentielle. Les sources d'informations spécifiques.
G6S6 - L'évaluation de la valeur du client	L'analyse du compte client. L'analyse du bilan. L'analyse du compte de résultat. L'évaluation du potentiel du client. La mesure du risque client. La gestion du risque client.
G6S7 - Les techniques de négociation	Les caractéristiques d'une négociation. Les notions de marges de négociation La préparation et les outils d'aide à la négociation. Les étapes de la négociation. Les méthodes de communication persuasive.
G6S8 - Les méthodes de prospection	Les techniques de ciblage. L'élaboration de fichiers de prospects. La prise de contact avec les prospects. La structure d'un budget de prospection.

S7 - Savoirs associés au groupe de compétences n°7

G7 – Management d'une équipe	
SAVOIRS	**CONTENUS**
G7S1 - L'organisation des ressources humaines de l'entreprise de transport	La composition des équipes/équipages. Les fiches de poste. L'organigramme. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
G7S2 - La réglementation sociale des transports	Les conventions collectives. La réglementation du temps de travail. La réglementation sociale européenne des temps de repos et de conduite.
G7S3 - La santé et la sécurité au travail	L'hygiène, la sécurité et les conditions de travail. La prévention des accidents du travail. La sécurité des personnes.
G7S4 - Le recrutement des équipes opérationnelles	Les profils de poste. Les principaux contrats de travail. Les règles relatives au recrutement. Les règles en matière de non discrimination. Les procédures internes de recrutement. Les procédures d'accueil et d'intégration.
G7S5 - L'animation et la gestion des équipes opérationnelles	Les principes de la communication interne. Les méthodes de management d'équipe. La communication interculturelle. La conduite du changement. Le planning du personnel. Les outils et les méthodes du travail collaboratif. Les techniques de motivation. Le règlement intérieur. La gestion des conflits. Le plan de formation.
G7S6 - Le suivi et l'évaluation des équipes opérationnelles	Les critères de suivi de l'activité. Les critères de suivi de la performance. Les principaux indicateurs sociaux. Les politiques de rémunération. La gestion du stress.
G7S7 - La gestion de projet	Les caractéristiques d'un projet. La constitution d'une équipe projet. La programmation et les outils du projet. Le suivi du projet. L'évaluation du projet.
G7S8 - La communication managériale	La posture professionnelle (autorité, impartialité, équité, etc..). L'éthique professionnelle (loyauté, rigueur, respect de l'environnement). Les entretiens d'évaluation. La communication ascendante.

S8 - Economie, droit, management des entreprises

L'unité "Management des entreprises" valide les compétences établies par l'arrêté du 24 juillet 2008 modifiant l'arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance du de BTS « transport » (publié au B.O. N° 20 du 15 mai 2008 et mis en ligne sur le site www.enseignementsup.gouv.fr).

L'unité "Economie -Droit" valide les compétences établies par l'arrêté du 08 avril 2008 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de BTS du secteur tertiaire (publié au B.O. N° 20 du 14 mai 2009 et mis en ligne sur le site www.enseignementsup.gouv.fr).

S9 - Langue vivante

1. OBJECTIFS

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu.

Pour l'étudiant de Section de techniciens supérieurs, cette étude est une composante de la formation professionnelle et la maîtrise d'au moins une langue vivante étrangère constitue une compétence fondamentale pour l'exercice du métier d'assistant de gestion. C'est pour cela que, compte tenu du développement considérable des échanges avec l'étranger, le choix d'une seconde langue à titre facultatif est donc encouragé.

On s'attachera à développer les activités langagières de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer) dans une langue de communication générale, tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier en inscrivant les textes et les tâches dans le domaine professionnel.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal (BO hors série n°7 28 août 2003) en référence au Cadre européen commun de référence pour les langues[1]: le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée, ici à titre facultatif.

Selon les sections le professeur pourra tenir compte de la diversité des élèves en se fixant pour objectif la consolidation du niveau B1 avant de viser le niveau B2.

Dans le Cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B1 est défini de la façon suivante :

Un élève devient capable de **comprendre les points essentiels** quand un langage clair et standard est utilisé **à propos de choses familières dans le travail**, à l'école, dans la vie quotidienne. Il est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de **produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers.** Il peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement.

Le niveau B2 est défini de la façon suivante :

Peut comprendre **le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité**. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut **s'exprimer de façon claire et détaillée** sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

[1] Cadre européen commun de référence pour les langues ; apprendre, enseigner, évaluer ; Conseil de l'Europe 2001

2. CONTENUS

2.1 Grammaire :

Au niveau **B1**, un élève peut se servir avec une correction suffisante d'un répertoire de tournures et constructions fréquemment utilisées et associées à des situations plutôt prévisibles.

Au niveau **B2**, un élève a un assez bon contrôle grammatical et ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus

La maîtrise opératoire des éléments morphologiques syntaxiques et phonologiques figurant au programme des classes de première et terminale constitue un objectif raisonnable. Il conviendra d'en assurer la consolidation et l'approfondissement.

2.2 Lexique :

La compétence lexicale d'un élève au niveau **B1** est caractérisée de la façon suivante :

Etendue : Possède un vocabulaire suffisant pour s'exprimer à l'aide de périphrases sur la plupart des sujets relatifs à sa vie quotidienne tels que la famille, les loisirs et les centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité.
Maîtrise : Montre une bonne maîtrise du vocabulaire élémentaire mais des erreurs sérieuses se produisent encore quand il s'agit d'exprimer une pensée plus complexe.

Celle d'un élève au niveau **B2** est caractérisée de la façon suivante :

Etendue : Possède une bonne gamme de vocabulaire pour les sujets relatifs à son domaine et les sujets les plus généraux. Peut varier sa formulation pour éviter de répétitions fréquentes, mais des lacunes lexicales peuvent encore provoquer des hésitations et l'usage de périphrases
Maîtrise : L'exactitude du vocabulaire est généralement élevée bien que des confusions et le choix de mots incorrects se produisent sans gêner la communication

Dans cette perspective, on réactivera le vocabulaire élémentaire de la langue de communication afin de doter les étudiants des moyens indispensables pour aborder les sujets généraux.
C'est à partir de cette base consolidée que l'on pourra diversifier les connaissances en fonction notamment des besoins spécifiques de la profession, sans que ces derniers n'occultent le travail indispensable concernant l'acquisition du lexique plus général lié à la communication courante.

2.3 Eléments culturels

Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle..)**,** la formation intellectuelle des étudiants exige que l'enseignement dispensé soit ouvert et fasse une place importante à la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'entreprise et à l'extérieur
On s'attachera donc à développer chez les étudiants la connaissance des pays dont la langue est étudiée, (valeurs, contexte socioculturel, normes de courtoisie, us et coutumes, comportement dans le monde des affaires, situation économique, politique, vie des entreprises..), connaissance indispensable à une communication efficace qu'elle

soit limitée ou non au domaine professionnel.

3. NIVEAU A ATTEINDRE DANS LES ACTIVITES LANGAGIERES

Les domaines pertinents pour l'enseignement/apprentissage des langues sont au nombre de quatre : personnel, public, éducationnel et professionnel Afin d'éviter des redondances avec le programme de terminale et de risquer ainsi de démotiver les futurs techniciens supérieurs, on s'attachera à développer les différentes activités langagières en relation avec le domaine professionnel. La prise en compte du domaine professionnel ne signifie pas pour autant que l'enseignement doive se limiter à l'apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules passe partout dans le monde économique, ou au seul accomplissement de tâches professionnelles ou encore à l'étude exclusive de thèmes étroitement liés à la section Tout thème qui permettra aux étudiants de mieux comprendre la culture du pays dont il étudie la langue pourra être abordé à condition qu'il reste pertinent à la section. [2]

3.1 PRODUCTION ORALE GÉNÉRALE :

Niveau à atteindre pour la langue facultative :
B1 : Peut assez aisément mener à bien une description directe et non compliquée de sujets variés dans son domaine en la présentant comme une succession linéaire de points.

Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :
B2 : Peut méthodiquement développer une présentation, une description ou un récit soulignant les points importants et les détails pertinents à l'aide d'exemples significatifs.
Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à ses centres d'intérêt
Peut utiliser un nombre limité d'articulateurs pour lier ses phrases en un discours clair et cohérent, bien qu'il puisse y avoir quelques sauts dans une longue intervention.

Compétence phonologique :
B1 : La prononciation est clairement intelligible, même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation se produisent occasionnellement.
B2 : A acquis une prononciation et une intonation claires et naturelles.

Le tableau 1 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement et de tâches scolaires qui permettent de préparer les étudiants à maîtriser les typologies de discours récurrentes dans les tâches professionnelles ainsi que quelques apprentissages qu'il conviendra de mettre en place. Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de production orale :

- planifier ce que l'on veut dire et mobiliser les moyens linguistiques indispensables ;

[2] Le thème de la pollution en tant que tel n'offre pas grand intérêt mais la prise en compte de ce phénomène par les petites et moyennes entreprises est pertinent.

- s’exprimer de façon intelligible en respectant prononciation, accents de mots, de phrase, rythme, intonation ;
- utiliser périphrases et paraphrases pour compenser des lacunes lexicales et structurales ;
- reformuler une idée pour la rendre plus claire ;
- corriger lapsus et erreurs après en avoir pris conscience ou s’ils ont débouché sur un malentendu.

3.2 INTERACTION ORALE GÉNÉRALE

Niveau à atteindre pour la langue facultative

B1 : Peut exploiter avec souplesse une gamme étendue de langue simple pour faire face à la plupart des situations susceptibles de se produire au cours d’un voyage. Peut aborder sans préparation une conversation sur un sujet familier, exprimer des opinions personnelles et échanger de l’information sur des sujets familiers, d’intérêt personnel ou pertinents pour la vie quotidienne (par exemple, la famille, les loisirs, le travail, les voyages et les faits divers).

Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :

B2 : Peut communiquer avec un niveau d’aisance et de spontanéité tel qu’une interaction soutenue avec des locuteurs natifs soit tout à fait possible sans entraîner de tension d’une part ni d’autre. Peut mettre en valeur la signification personnelle de faits et d’expériences, exposer ses opinions et les défendre avec pertinence en fournissant explications et arguments.

Le tableau 2 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l’exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l’enseignement et de tâches scolaires qui permettent de préparer les étudiants à maîtriser les tâches professionnelles ainsi que quelques apprentissages qu’il conviendra de mettre en place.

3.3 COMPRÉHENSION GÉNÉRALE DE L’ORAL

Niveau à atteindre pour la langue facultative:

B1 : Peut comprendre les points principaux d’une intervention sur des sujets familiers rencontrés régulièrement au travail, à l’école, pendant les loisirs, y compris des récits courts.

Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :

B2 : Peut comprendre les idées principales d’interventions complexes du point de vue du fond et de la forme, sur un sujet concret ou abstrait et dans une langue standard, y compris des discussions techniques dans son domaine de spécialisation.
Peut suivre une intervention d’une certaine longueur et une argumentation complexe à condition que le sujet soit assez familier et que le plan général de l’exposé soit indiqué par des marqueurs explicites.

Le tableau 3 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l’exercice du métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l’enseignement ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l’oral[3] :

- anticiper la teneur du message à partir d’indices situationnels ou de la connaissance préalable que l’on a du sujet traité de façon à en identifier la fonction et orienter son écoute;
- déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images…) ;
- émettre des hypothèses et prédire ce qui va suivre à partir des données de la situation afin de libérer sa mémoire à court terme ;
- stocker en mémoire les éléments perçus sous une forme résumée et les utiliser pour comprendre la suite ;
- repérer les éléments porteurs de sens pour segmenter la chaîne sonore et faire des hypothèses de sens ;
- repérer les éléments spatio-temporels pour reconstruire la géographie ou la chronologie des événements ;
- repérer les liens logiques pour comprendre les tenants et les aboutissants d’une situation ;
- repérer les différents locuteurs et leurs relations ;
- interpréter les éléments rhétoriques du discours pour percevoir le ton et le point de vue
- repérer et interpréter les données relevant du domaine culturel pour mettre la situation en perspective ;
- émettre des hypothèses de sens à partir des éléments repérés et les confirmer ou les infirmer si nécessaire ;

[3] Les activités proposées pour amener les étudiants à comprendre les divers documents dépendront de la nature des textes supports ; elles lient d’autre part compréhension et expression orale ou écrite. C’est pour ces raisons que la présentation des tableaux pour la compréhension orale ou écrite est différente et ne propose pas ‘exemples d’activités et de tâches scolaires.

- inférer le sens des mots inconnus ou mal perçus d'après le contexte ou en se référant à son expérience.

3.4 Compréhension générale de l'écrit :

Niveau à atteindre pour la langue facultative :

B1 : Peut lire des textes factuels directs sur des sujets relatifs à son domaine et à ses intérêts avec un niveau satisfaisant de compréhension.

Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :
B2 : Peut lire avec un grand degré d'autonomie en adaptant le mode et la rapidité de lecture à différents textes et objectifs et en utilisant les références convenables de manière sélective. Possède un vocabulaire de lecture large et actif mais pourra avoir des difficultés avec des expressions peu fréquentes.

Le tableau 4 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l'écrit:

- identifier le type d'écrit ;
- adapter sa méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple) ;
- anticiper la teneur du texte à partir de la connaissance préalable que l'on a du sujet et des éléments périphériques (iconographie, type de texte, titre, présentation..) ;
- adopter une attitude active afin de développer les attentes adéquates (se poser des questions, explorer des champs lexicaux) ;
- lire par unité de sens ;
- repérer la structure du texte ;
- repérer tous les mots connus et les mots transparents
- émettre des hypothèses à partir des éléments repérés et des données de la situation ;
- modifier une hypothèse lorsqu'elle est erronée ;
- retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel ;
- repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ;
- ⇨repérer les éléments spatio-temporels pour reconstruire la géographie ou la chronologie des événements ;
- repérer les liens logiques pour comprendre les tenants et les aboutissants d'une situation
- repérer les différentes personnes mentionnées et leurs fonctions;
- reconstruire le sens à partir des éléments repérés ;

- savoir identifier les intentions et le point de vue de l'auteur, savoir distinguer les faits des opinions ;
- inférer le sens des mots inconnus d'après le contexte ou en se référant à son expérience.

3.5 PRODUCTION ET INTERACTION ÉCRITES GÉNÉRALES

Niveau à atteindre pour la langue facultative :
B1 : Peut écrire des textes articulés simplement sur une gamme de sujets variés dans son domaine en liant une série d'éléments discrets en une séquence linéaire.
Peut écrire des notes et lettres personnelles pour demander ou transmettre des informations d'intérêt immédiat et faire comprendre les points qu'il/elle considère importants.

Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :
B2 : Peut écrire des textes clairs et détaillés sur une gamme étendue de sujets relatifs à son domaine d'intérêt en faisant la synthèse et l'évaluation d'informations et d'arguments empruntés à des sources diverses**.**
Peut utiliser avec efficacité une grande variété de mots de liaison pour marquer clairement les relations entre les idées
Peut relater des informations et exprimer des points de vue par écrit et s'adapter à ceux des autres

Le tableau 5 en annexe regroupe les activités de production et d'interaction écrites. Il met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées

Tableau 1 : ACTIVITE LANGAGIERE : PRODUCTION ORALE EN CONTINU

Exemples de tâches professionnelles[4]	Niveaux	Exemples d'apprentissages à mettre en place	Exemples de supports pour l'enseignement	Exemples de tâches et d'activités pour la classe
Présenter oralement une entreprise, les prestations offertes, son organigramme, une activité spécifique, un poste de travail, un produit, un règlement intérieur, **Rendre compte** d'un travail réalisé ou d'un stage à l'étranger	**B1** peut faire une description directe et non compliquée en la présentant comme une succession linéaire de points ; **B2** Peut faire une description claire, structurée et détaillée	Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici ⇨ utiliser des auxiliaires de présentation divers (diaporamas, vidéos…) ⇨rendre le propos clair par des synthèses partielles, la mise en évidence des parties de l'exposé, le recours à des illustrations ou graphiques ⇨rendre l'auditoire actif en suscitant des demandes d'élucidation, d'explication complémentaire ou une discussion à des moments précis de l'exposé.	-Présentations orales -Notes prises lors d'une recherche documentaire -Documents de natures diverses (graphiques, statistiques, publicités, dessins humoristiques, titres de journaux, photos, documents polémiques, sondages, résultats d'enquêtes, CV, diaporamas…) qui serviront de tremplins à l'expression - Documents sonores ou vidéos brefs utilisés comme tremplins à l'expression.	- Ecoute de présentations orales afin d'en dégager et d'énoncer les caractéristiques. - Prise de parole à partir de notes de plus en plus succinctes et/ou de mots clés. - Prise de parole à partir de documents divers (fiches, organigrammes, plans, diaporamas, photos) ou d'une situation imposée. - Entraînement à la reformulation lors de l'étude de documents - Entraînement systématique au compte rendu partiel de repérages divers lors du travail en classe. - Présentation orale d'un document étudié en classe ou d'un stage ou d'une activité <u>Exemple de tâche :</u> Vous devez présenter votre entreprise à un stagiaire étranger Vous disposez de 5 minutes et d'un diaporama.
Argumenter une décision personnelle dans le cadre de son activité professionnelle, un choix, un point de vue. Justifier une façon de faire **Expliquer** à des	**B1** : peut développer une argumentation suffisamment pour être compris Peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions	Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici ⇨faire une présentation organisée : mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une option ⇨savoir s'exprimer à partir de notes succinctes ⇨savoir rapporter des données chiffrées	- Enregistrements audio ou vidéo en relation avec un domaine pertinent pour la section dans les pays dont on étudie la langue traitant par exemple de la formation tout au long de la vie ou des efforts entrepris par les entreprises pour respecter l'environnement, ou améliorer leur communication externe (publicité) ou encore de documentaires, films,	- Justifier un point de vue à l'occasion de l'étude d'un document - Justifier un choix lors d'une simulation ou d'une activité scolaire. - Présenter un problème en adoptant un point de vue particulier. - Commenter les arguments et points de vue des protagonistes lors de l'écoute d'une conversation ou le visionnage d'un documentaire en rapport avec la section

[4] Les types de discours figurent en gras. Le professeur veillera à prévoir un entraînement pour ces types de discours, par le biais de tâches scolaires qui, tout en prenant en compte le domaine professionnel ne s'y limitent pas étroitement. On pourra tout aussi bien entraîner les étudiants à la présentation orale d'une activité spécifique par une simulation ou par un entraînement systématique à la présentation orale d'une tâche scolaire, d'un dossier ou d'un document étudié en classe.

collègues les raisons d’une décision prise par un cadre dirigeant ou le chef d’entreprise, de l’acceptation ou du rejet d’une proposition, les avantages et les inconvénients d’un produit, d’une option.	peut faire un exposé simple, direct et préparé et sait expliciter les points importants avec précision **B2** : peut développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents. Peut enchaîner des arguments avec logique Peut expliquer un point de vue sur un problème en donnant les avantages et les inconvénients d’options diverses	(proportions, dates...) ⇨savoir hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent ⇨savoir souligner les relations logiques dans le discours: changement d’orientation, compléments, illustrations ⇨connaître les formes linguistiques utiles pour argumenter : expression de l’opinion, de l’accord/désaccord, du contraste, de la cause, de la conséquence etc.)	reportages, tables rondes traitant d’un des aspects de la culture des pays dont on étudie la langue - Supports divers : textes, publicités, documents iconographiques, photos présentant un problème ou une situation qui demande explication. - Fiches produits. argumentaire de vente - Règlement interne	- Comparer deux activités, façons de procéder, coutumes et justifier un choix - Identifier les procédés pour convaincre utilisés par certaines entreprises et les critiquer en faisant ressortir leurs points forts et leurs points faibles. - Expliquer un passage, un mot, une attitude ou une réaction culturellement marquées, les réactions d’un protagoniste dans une vidéo ou un film en relation avec la section - Expliquer à la classe comment on s’y est pris pour accomplir une tâche - Reformuler systématiquement ce que l’on vient d’entendre ou de lire - Faire un exposé - Faire le compte rendu oral d’un travail personnel, de groupe ou d’un stage, d’extraits lus ou entendus (récapitulations) <u>Exemples de tâche</u> : vous devez expliquer les procédures en vigueur dans votre entreprise à un collègue étranger, ou encore l’organisation de l’entrepôt dans lequel vous travaillez

Tableau 2 : ACTIVITE LANGAGIERE : INTERACTION ORALE

Tâches professionnelles	Niveaux	Exemples d'apprentissages à mettre en place	Exemples de supports pour l'enseignement	Exemples de tâches et d'activités pour la classe
Participer à un entretien dans le cadre d'une recherche de stage ou de formation à l'étranger**.**	**B1 :** peut répondre aux questions mais peut avoir besoin de faire répéter. Peut exprimer poliment accord ou désaccord, donner brièvement raisons et explications, fournir des renseignements concrets mais avec une précision limitée**.** **B2 :** Peut répondre aux questions avec aisance Peut prendre l'initiative lors d'un entretien en résumant ce qu'il a compris et en approfondissant les réponses intéressantes	⇨ savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n'entraînant aucune tension - savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d'expression appropriés - savoir commencer un discours, prendre la parole au bon moment et terminer la conversation quand on le souhaite même si c'est parfois sans élégance. - savoir varier la formulation de ce que l'on souhaite dire ; - savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d'interprétation, apporter un complément d'information - savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie ⇨ savoir utiliser des expressions toutes faites pour gagner du temps, pour formuler son propos et garder la parole - savoir donner suite à des déclarations faites par d'autres interlocuteurs et en faisant des remarques à propos de celles-ci ;pour faciliter le développement de la discussion. - savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer etc. ; - savoir poser des questions pour vérifier que l'on a compris ce que le locuteur voulait dire et faire clarifier les points	- Enregistrements audio ou vidéo d'entretiens.	- s'entretenir systématiquement avec la classe à l'issue d'un exposé ou d'une présentation orale - Participer à des simulations d'entretiens <u>Exemples de tâche :</u> Vous avez postulé pour un emploi d'adjoint au responsable d'exploitation. Ou vous participez à un entretien d'embauche d'un(e) assistant(e) du responsable d'exploitation.

		équivoques. - confirmer que l'on a compris et inviter les autres à participer -savoir s'adapter aux changements de sujet, de style et de tons rencontrés normalement dans une conversation.		

Tableau 2 (suite): ACTIVITE LANGAGIERE : INTERACTION ORALE

Tâches professionnelles	**Niveaux**	**Exemples d'apprentissages à mettre en place**	**Exemples de supports pour l'enseignement**	**Exemples de tâches et d'activités pour la classe**
Communiquer au téléphone ou en face à face avec - un client - un collègue étranger - un prestataire logistique - un fournisseur Pour - s'informer - renseigner, - obtenir des biens et des services - réaliser une tâche - organiser une activité, un déplacement - résoudre un problème concret - recevoir des instructions et en demander - recevoir une réclamation - suivre un litige - établir un contact social	**B1** : Peut échanger avec une certaine assurance, un grand nombre d'informations sur des sujets courants, discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées Peut prendre rendez-vous, gérer une plainte, réserver un voyage ou un hébergement et traiter avec des autorités à l'étranger. Peut exprimer la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et exprimer ces sentiments mais éprouve encore des difficultés à formuler exactement ce qu'il veut dire.	Cf. ci dessus	-Conversations téléphoniques complètes ou tronquées - Enregistrements de négociations ou de conversations diverses - Documents partiellement remplis (agendas, règlement, commande, ..) qu'il faut compléter en collaboration avec un ou plusieurs camarades.	-Corriger systématiquement les erreurs faites par les autres étudiants (inter correction). - Participer à des jeux de rôles ou des simulations pour défendre un point de vue contre un point de vue adverse. - Travailler en binômes pour compléter ou reconstituer une information parcellaire. - Poser des questions à la suite d'un exposé. - Prendre part à une discussion avec les autres étudiants ou le professeur ou l'assistant sur une question en relation avec le domaine professionnel en donnant son point de vue, en exprimant accord ou désaccord, en réagissant à certaines prises de position en exprimant surprise, curiosité et en expliquant ses réactions. [5] - Participer à un débat (2° année). Exemples de tâche : Vous devez contacter un client étranger pour lui signaler un retard ou une avarie. Au contraire vous êtes saisi par un client au sujet d'un litige.

[5] D'après ces quelques exemples, on constate que la situation de classe classique (prise de position personnelle au sujet d'un document étudié) entre tout à fait dans le cadre de l'interaction orale au niveau **B1**. Les autres types d'interaction pourront être travaillés dans le cadre de jeux de rôle ou de travail en binômes.

	B2 : Peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte. Peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches. Peut mener une négociation pour trouver une solution à un problème (plainte, recours) Peut exprimer des émotions et justifier ses opinions.			

Tableau 3 : ***ACTIVITE LANGAGIERE : COMPREHENSION DE L'ORAL***

Exemples de tâches professionnelles	**Niveaux**	**Exemples d'apprentissages à mettre en place**	**Exemples de textes supports**
Comprendre une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence dans le cas par exemple d'une réclamation[6]	**B1** : peut comprendre l'information si la langue est standard et clairement articulée. Peut suivre les points principaux d'une discussion conduite dans une langue simple. **B2** : peut comprendre en détail les explications données au téléphone ainsi que le ton adopté par l'interlocuteur et son humeur. Peut suivre une conversation qui se déroule à vitesse normale mais doit faire efforts.	Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme : ⇨anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a du sujet de la conversation à tenir de façon à t orienter son écoute; ⇨déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, …).	- Enregistrements divers (langue standard clairement articulée pour B1, vitesse normale pour B2) illustrant les situations suivantes : demande d'informations, prise de rendez vous ou de commande, réponse à une réclamation, relance autour d'un prospect, relance auprès d'un client pour non paiement
Comprendre des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur s'orienter, obtenir des renseignements. **Comprendre** des consignes pour effectuer une tâche.	**B1** : Peut comprendre en détail des informations techniques simples. **B2 :** Peut comprendre en détail annonces et messages courants à condition que la langue soit standard et le débit normal.	Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme : Pour des annonces : ⇨ repérer les informations essentielles dans un environnement sonore bruyant (cas d'annonces dans des lieux publics); ⇨ repérer les marqueurs indiquant un ordre d'exécution (tout d'abord, ensuite, après avoir fait ceci, enfin…). ⇨ repérer les données chiffrées (dates, heures, porte, quai, numéro de train ou de vol.) Pour des consignes : ⇨ maîtriser les formes verbales utiles (impératifs, infinitifs)	- Consignes pour utiliser un appareil ou exécuter une tâche. - Règlement. - Mode d'emploi - Procédures. - Annonces dans lieu public (gare, aéroport, centre commercial…)

[6] Dans cette tâche d'interaction c'est la partie compréhension qui est traitée ici. Pour la partie expression, se reporter à la tâche correspondante dans le tableau : interaction orale.

Tableau 4 : ACTIVITE LANGAGIERE : COMPREHENSION DE DOCUMENTS ECRITS

Exemples de tâches professionnelles	Niveaux	Exemples d'apprentissages à mettre en place	Exemples de textes supports
Lire de courts écrits quotidiens, des documents d'entreprise, des instructions, la correspondance professionnelle, pour trouver une information exécuter une tâche ou réagir en conséquence Parcourir de la documentation pour trouver des informations pour accomplir une tâche ou faire une synthèse	**B1 :** peut comprendre l'essentiel et prélever les informations pertinentes nécessaires à une réutilisation, les classer à condition que les documents soient courts et directs ; Peut comprendre le mode d'emploi d'un appareil, le mode opératoire d'un logiciel s'il est direct, non complexe et clairement rédigé ; **B2 :** peut comprendre dans le détail des instructions longues et complexes (mode d'emploi, consignes de sécurité, description d'un processus ou d'une marche à suivre). Peut exploiter des sources d'information multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse.	On insistera sur les apprentissages suivants : ⇨ adapter leur méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple) ; ⇨ repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ; ⇨ retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. Pour la correspondance : ⇨ repérer expéditeur, destinataire, ⇨ identifier le problème posé.	- Questionnaires, notices de matériel courants, règlement, dépliants présentant des voyages, produits ou services, petites annonces du type offres d'emploi ciblées, pages web, formulaires électroniques, sites d'entreprises, enquêtes de satisfaction, plaquette d'entreprise, conditions générales de vente, tarifs, factures, contrats de vente et d'achat, documentation commerciale, documentation juridique, modes opératoires, fiches d'instruction, consignes écrites - Courriels, courrier d'affaires (commande, demande de rendez vous, réclamation, appels d'offres).
Lire des articles de presse et des documents divers (essais, témoignages..) en relation ou non avec l'activité de l'entreprise pour s'informer au sujet du pays étranger	**B1** : reconnaître les points significatifs dans un article de journal direct et non complexe **B2** : identifier rapidement le contenu et la pertinence d'une information, obtenir des renseignements dans des articles spécialisés, comprendre des articles sur des problèmes contemporains et dans lesquels les auteurs adoptent une position ou un point de vue ;	On insistera sur les apprentissages suivants : ⇨ prendre rapidement connaissance du contenu d'un article grâce au titre, au sous-titre, au paragraphe introductif et à la conclusion. ⇨ repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ; ⇨ retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. ⇨ savoir identifier les intentions de l'auteur et distinguer les faits des opinions	- Presse étrangère. - Revues en relation avec l'activité professionnelle. - Extraits de fiction en rapport avec le monde professionnel - Ouvrages divers apportant un éclairage sur les valeurs et traditions des pays concernés (essais, récits, reportages, témoignages….).

Tableau 5 : ACTIVITE LANGAGIERE : PRODUCTION ET INTERACTION ECRITES

Exemples de tâches professionnelles	**Niveaux**	**Exemples d'apprentissages à mettre en place**	**Exemples de supports pour l'enseignement**	**Exemples de tâches et d'activités pour la classe**
Rédiger des documents commerciaux de base pour communiquer avec des clients, fournisseurs, ou des prestataires	**B1** : Peut apporter une information directe. **B2** : Peut rédiger des courriers de façon structurée en soulignant ce qui est important et en faisant des commentaires. Peut également rédiger une lettre de motivation	⇨ connaître les différents types de courriers : structure, présentation, mise en page ⇨ disposer de modèles textuels de référence intériorisés. ⇨ savoir écrire les dates ⇨ savoir utiliser les formules d'usage ⇨ savoir développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents, savoir enchaîner des arguments avec logique, savoir faire une contre proposition, ⇨ contrôler sa production a posteriori	Documents commerciaux divers : lettre, devis, bons de commande, lettre de réclamation, courriers électroniques, factures…	-Etude et évaluation de courriers professionnels. -Rédaction de divers courriers à partir - de situations (faire ou répondre à une réclamation, passer ou suivre une commande, lancer des invitations, régler un conflit, relancer un client pour une offre). - d'éléments donnés en langue étrangère (éléments de réponse ou aides à la rédaction d'une requête) - Consignes précises (destinataire, longueur du courrier)
Rédiger des notes et des messages à destination d'un collègue, d'un service, d'un cadre dirigeant ou du chef d'entreprise pour transmettre des informations, donner des consignes.	**B1*** Peut prendre un message concernant une demande d'information, l'explication d'un problème Peut laisser des notes qui transmettent une information simple et immédiatement pertinente à des employés, des collaborateurs, des collègues, un supérieur… en communiquant de manière compréhensible les points qui lui semblent importants.	⇨ formuler de façon concise ⇨ mettre en évidence l'essentiel	Tout type de support (conversation téléphonique, courriel, courrier..) pouvant servir de base à la rédaction de notes et/ou de messages.	-Réduction de textes pour garder l'essentiel de l'information. - Transformation de textes (courrier de réclamation ⇨ note à un collaborateur pour exposer le problème) - Transmission de messages oraux sous forme de notes.

* Il n'existe pas de descripteur pour le niveau B2. C'est donc le descripteur pour le niveau B1 qui est pris comme référence.

S10 Culture générale et expression

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 : objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur" (publié au B.O. N° 47 du 21 décembre 2006).

Unités communes à plusieurs spécialités de BTS et dispenses d'épreuves

U1-Culture générale et expression

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme équivalent de niveau III minimum, ayant validé une unité d'enseignement de « culture générale et expression » ou « français », peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité U1 « culture générale et expression » du BTS Transport et prestations logistiques .

U2-Langue vivante

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme équivalent de niveau III minimum, ayant validé une unité d'enseignement de « langue vivante », peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité U2 « langue vivante » du BTS Transport et prestations logistiques .

U31-Economie et droit

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme équivalent de niveau III minimum, ayant validé une unité d'enseignement d' « économie et droit», peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité U31 « économie et droit » du BTS Transport et prestations logistiques .

U32-Management des entreprises

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme équivalent de niveau III minimum, ayant validé une unité d'enseignement de « management des entreprises», peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité U32 « management des entreprises» du BTS Transport et prestations logistiques .

Annexe II

Stage en milieu professionnel

STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Garante de la qualité de la formation et de son adaptation aux évolutions des métiers du transport et des prestations logistiques, la formation en milieu professionnel constitue un gage d'insertion professionnelle.

La qualité de la formation en milieu professionnel repose sur l'implication :

- de l'entreprise d'accueil qui propose des activités représentatives du référentiel d'activités professionnelles et du niveau d'exigence du diplôme ;
- du/de la stagiaire ou de l'apprenti(e) qui définit, avec l'entreprise et l'équipe pédagogique, les objectifs et les contenus de ses activités ;
- de l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences, des comportements professionnels et des savoirs.

La formation en milieu professionnel prend la forme de :

- stages pour les candidat(e)s sous statut scolaire et pour certains stagiaires de la formation continue (candidats en situation de première formation ou de reconversion…) ;
- périodes d'alternance en entreprise pour les stagiaires de la formation continue et les apprentis.

1 – Objectifs

La formation en milieu professionnel a pour objectifs de permettre au/à la stagiaire ou à l'apprenti(e) d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.

La formation concerne les activités professionnelles suivantes, figurant dans le référentiel des activités professionnelles :

- A12 Organisation et réalisation des opérations de transport ;
- A13 Suivi des opérations de transport ;
- A21T2 Organisation et réalisation des prestations logistiques ;
- A21T3 Suivi des prestations logistiques ;
- A22 Utilisation des systèmes d'information logistiques ;
- A23 Gestion des ressources matérielles ;
- A3 Gestion de la relation de service.

Ces activités permettent de développer les acquis d'apprentissage suivants, figurant dans le référentiel de certification :

- groupe de compétences n°2 : "Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques" ;
- groupe de compétences n°3 : "Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques" ;
- groupe de compétences n°5 : "Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information" ;
- groupe de compétences n°6 : "Gestion de la relation de service".

2 – Organisation

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans :

- les entreprises de transport de marchandises par voies terrestre, maritime, aérienne et multimodales ;
- les entreprises de commission de transport ;
- les entreprises de location de véhicules industriels ;
- les entreprises de transports spécialisés (déménagement, transport sous température dirigée, transport de matières dangereuses…) ;

- les services transport-logistique des entreprises industrielles et commerciales, y compris les services distribution des entreprises du commerce inter entreprises.

Les périodes de formation en milieu professionnel ont lieu en France ou à l'étranger.

2.1 – Voie scolaire

Pour les candidats scolaires, les périodes en milieu professionnel prennent la forme de stages en entreprise d’une durée de 12 à 14 semaines, dont 12 semaines pendant le temps scolaire.

Ces semaines de stage sont réparties sur les deux années de formation, avec un minimum de 4 semaines consécutives durant chaque année scolaire.

Les stages en entreprise peuvent être assortis de missions préparatoires et de suivi d’un maximum de 10 demi-journées par année scolaire. Ces missions préparatoires et de suivi ont alors pour finalités de permettre au stagiaire de :

- découvrir l’environnement professionnel de l’entreprise ;
- préparer son immersion dans l’entreprise ;
- rechercher des activités permettant le déroulement efficace du stage ;
- suivre et analyser les effets des activités conduites pendant les périodes de stage.

Chaque stage en entreprise fait l’objet d’une convention (BO n°33 du 14 septembre 2006) entre l'entreprise d'accueil, le centre de formation fréquenté et le/la stagiaire. La convention de stage couvre les missions préparatoires et de suivi.

À la fin de chaque stage, un certificat attestant la présence du/de la stagiaire en entreprise et précisant les dates et la durée du stage est remis à l'intéressé par le responsable de l'entreprise ou son représentant.

2.2 – Voie de l’apprentissage

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail et un certificat de l’employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise et les dates de début et de fin du contrat.

Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en accord avec les exigences du référentiel et sont précisées, succinctement, en annexe du contrat de travail ou du certificat remis par l'employeur.

Les objectifs pédagogiques de ces activités sont les mêmes que ceux des stages pour les candidats scolaires.

2.3 – Voie de la formation continue

a. Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée de stage est de 12 à 14 semaines. Elle s’ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l’article 11 du décret n°95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur.

Les stages en entreprise peuvent être assortis de missions préparatoires et de suivi d’un maximum de 10 demi-journées par année scolaire. Ces missions préparatoires et de suivi ont alors pour finalités de permettre au stagiaire de :

- découvrir l’environnement professionnel de l’entreprise ;
- préparer son immersion dans l’entreprise ;
- rechercher des activités permettant le déroulement efficace du stage ;
- suivre et analyser les effets des activités conduites pendant les périodes de stage.

Lorsque ces missions préparatoires et de suivi s'effectuent dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel des activités professionnelles et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

b. Candidat en situation de perfectionnement

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a occupé au moins un des emplois cités dans le profil professionnel du diplôme (cf. III. Emplois concernés).

Les activités confiées doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel des activités professionnelles et conformes aux objectifs définis précédemment.

Elles doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

2.4 – Candidat en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

2.5 – Candidat qui se présente au titre de son expérience professionnelle

Le certificat de stage est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel, conformes aux objectifs définis précédemment et précisés en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

3 – Aménagement de la durée des stages

La durée cumulée obligatoire des stages est de 12 à 14 semaines. Elle peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement. Cette durée cumulée ne peut être inférieure à 8 semaines.

Dans tous les cas, une autorisation de dérogation du recteur est nécessaire. Le jury est informé de la situation du candidat.

Annexe III
Horaires d’enseignement

GRILLE HORAIRE

BTS TRANSPORT ET PRESTATIONS LOGISTIQUES								
	Première année				Deuxième année			
Enseignements	Horaire hebdomadaire			*Volume annuel (à titre indicatif)*	Horaire hebdomadaire			*Volume annuel (à titre indicatif)*
	Total	cours	TD		Total	cours	TD	
Culture générale et expression	2	1	1	*72*	2	1	1	*72*
Langue vivante	3	2	1	*108*	3	2	1	*108*
Management des entreprises	2	2	0	*72*	2	2	0	*72*
Économie	2	2	0	*72*	2	2	0	*72*
Droit	2	2	0	*72*	2	2	0	*72*
Faisabilité et évaluation des opérations de transport et de logistique	4	4	0	*144*	8	6	2	*288*
Organisation, mise en œuvre et gestion des opérations de transport et de logistique	9	5	4	*324*	2	0	2	*72*
Suivi des opérations de transport et de logistique	2	2	0	*72*	3	2	1	*108*
Gestion de la relation de service	2	1	1	*72*	2	0	2	*72*
Management d'une équipe	2	1	1	*72*	4	2	2	*144*
TOTAL	**30**	**22**	**8**	**1080**	**30**	**19**	**11**	**1080**
Enseignement facultatif								
Langue vivante	*2*	*2*		*72*	*2*	*2*		*72*

Annexe IV Règlement d'examen

RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS TRANSPORT ET PRESTATIONS LOGISTIQUES								
Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unités	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E.1. Culture générale et expression	U.1	4	Ponctuelle écrite	4 heures	CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4 heures
E.2. Langue vivante *								
- Compréhension de l'écrit et expression écrite	U.21	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	2 heures
- Production orale en continu et interaction	U.22	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	20 minutes (1)
E.3. Économie, droit, management des entreprises								
- Economie et droit	U.31	4	Ponctuelle écrite	4 heures	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4 heures
- Management des entreprises	U.32	2	Ponctuelle écrite	3 heures	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	3 heures
E.4. Analyse d'opérations de transport et de prestations logistiques	U.4	8	Ponctuelle écrite	4 heures	Ponctuelle écrite	4 heures	Ponctuelle écrite	4 heures
E.5. Gestion de la relation de service et management d'une équipe								
- Gestion de la relation de service	U.51	3	CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	20 minutes
- Management d'une équipe	U.52	3	CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	20 minutes (2)
E.6. Gestion des opérations de transport et des prestations logistiques	U.6	10	CCF 3 situations d'évaluation		CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	50 minutes

EF 1. Langue vivante **	U.F.1		Ponctuelle orale	20 minutes (1)	Ponctuelle orale		Ponctuelle orale	20 minutes (1)

* Les langues autorisées pour cette épreuve sont les suivantes : allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais et russe.

** La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative et figurant dans la note de service est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

(1) Non compris le temps de préparation de 20 minutes.
(2) Non compris le temps de préparation de 60 minutes.

Annexe V

Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation

Définition des épreuves ponctuelles et des situations d’évaluation en cours de formation

Épreuve E1 Culture générale et expression

Unité 1
Coefficient : 4

1. Objectif

L’objectif visé est de vérifier l’aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L’évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- communiquer par écrit ou oralement,
- s’informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)

FORMES DE L’ÉVALUATION

Ponctuelle (écrite, durée : 4 h)

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l’un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d’eux est daté et situé dans son contexte.

Première partie : synthèse (notée sur 40)

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20)

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menée dans l’année en cours de « culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

Contrôle en cours de formation

L’unité de français est constituée de trois situations d’évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l’évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

1°) Première situation d’évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

   a. Respecter les contraintes de la langue écrite ;
   b. Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

2°) Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

   a. Respecter les contraintes de la langue écrite ;
   b. Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Exemple de situation :

A partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

3°) Troisième situation d'évaluation

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer :

   a. S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;
   b. Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses …).

c) Exemple de situation :

La capacité du candidat à communiquer oralement est évaluée au moment de la soutenance du rapport de stage.

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

Épreuve E2 Langue vivante
Unité 2
Coefficient : 6

Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe.

Finalités et objectifs :

Finalités et objectifs :

L'épreuve a pour but d'évaluer ***au niveau B2*** *les activités langagières suivantes :*
- *compréhension de documents écrits*
- *production et interaction écrites*
- *compréhension de l'oral*
- *production et interaction orales*

- **Sous-épreuve U21**

1. **Compréhension de l'écrit et expression écrite:**

Dictionnaire unilingue autorisé.

Forme ponctuelle, durée 2 heures, coefficient 3

Exercices : deux exercices de même pondération sont proposés:

A. Compréhension de l'écrit (durée 1 heure, coefficient 1,5)

Produire en français un écrit sous la forme d'une courte note, d'un compte rendu ou encore d'une suite d'instructions à partir d'un document ou d'un dossier en langue étrangère en relation avec l'activité professionnelle du titulaire du diplôme. Ce document pourra être au choix un appel d'offre, un contrat, un cahier des charges, une demande de tarification, un plan de charge, une demande de livraison, ou tout autre document susceptible d'être rencontré dans une situation de travail par le titulaire du diplôme.

Support(s) pour l'écrit :
Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et qui n'excèdera pas 50 lignes.

B. Expression écrite (durée 1 heure, coefficient 1,5)

Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, courriel, bref compte rendu, …) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en français.

Support(s) pour l'écrit :
Un ou plusieurs documents en langue française dont le contenu est en relation avec la profession et qui n'excèdera pas 50 lignes.

Contrôle en cours de formation.

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve

ponctuelle : compréhension de l’écrit (1 heure, coefficient 1,5), expression écrite (1 heure, coefficient 1,5). Les modalités de l’épreuve sont identiques à celles de l’épreuve ponctuelle.

• **Sous-épreuve U22**

2. **Production orale en continu et interaction**

Forme ponctuelle, durée 20 minutes + 20 minutes de préparation, coefficient 3

Cette épreuve se compose de deux exercices de pondération identique :

a) un entretien avec l’examinateur à partir d’une fiche descriptive de situation élaborée par le candidat. Cette fiche retrace une situation professionnelle vécue ou observée par le candidat, en stage ou en formation, au cours de laquelle le recours à la langue vivante étrangère a été nécessaire. Lors de cet entretien, l'examinateur donnera la possibilité au candidat de mettre en exergue la compréhension qu’il a développée des enjeux d’une communication en langue étrangère.

Cette partie de l’épreuve durera 10 minutes au maximum. Le candidat devra présenter trois fiches au début de l’épreuve, une fiche sera choisie par l’examinateur et 10 minutes de préparation seront accordées au candidat avant l’interrogation.

Coefficient : 1,5

b) Une simulation d’entretien téléphonique à partir du descriptif d’une situation professionnelle qui sera remis au candidat par l’examinateur avant l’épreuve. L’épreuve proprement dite durera 10 minutes, l’examinateur et le candidat n’étant pas en face à face durant la simulation d’entretien téléphonique (soit grâce au recours à un dispositif technique approprié, soit simplement grâce à une cloison mobile ou un panneau). L’échange qui suivra aura pour but d’amener le candidat à préciser les difficultés rencontrées au cours de cette simulation d’entretien téléphonique.

La fiche descriptive pour cette situation (contexte, protagonistes, problème, enjeux éventuels) est remise par l’examinateur au candidat avant le début de l’interrogation. 10 minutes ensuite seront accordées au candidat pour préparer cette simulation.

Coefficient : 1,5

Les deux phases de préparation pourront être regroupées en un temps global de 20 minutes, le candidat ayant à sa disposition l’ensemble des éléments nécessaires à la réalisation des deux exercices et gérant son temps de préparation selon ses souhaits.

La commission d’interrogation est composée d’un professeur qui enseigne les langues vivantes étrangères dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS Transport et prestations logistiques.

Contrôle en cours de formation.

Il est constitué de deux situations d'évaluation se déroulant au cours de la deuxième année entre février et juin et correspondant à l'activité langagière évaluée en épreuve ponctuelle. La durée totale d'interrogation pour l'ensemble de ces deux situations ne pourra excède 20 minutes, et le temps de préparation globale pour les deux situations sera de 20 minutes.

Coefficient 3.

Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

Épreuve E3 Economie, droit, management des entreprises
Unité 3
Coefficient : 6

SOUS ÉPREUVE E3.1 : ÉCONOMIE ET DROIT – COEFFICIENT 4

1. FINALITÉS ET OBJECTIFS

L'épreuve porte sur les parties juridique et économique de l'unité U3.1 telle que définie par l'arrêté du 28 octobre 2010 publié au BOEN n° 45 du 09 décembre 2010.
L'objectif visé est d'évaluer les compétences acquises par le candidat dans ces deux domaines, ainsi que sa capacité à les mobiliser pour analyser une ou plusieurs situations juridiques et économiques.

2. CONTENU

Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante, notée de 0 à 20.
La note finale est obtenue en calculant la moyenne des deux notes, arrondie au point entier supérieur.

3. MODALITÉS ET CRITÈRES DE L'ÉVALUATION

3.1. Partie juridique – coefficient 2

Cette partie de l'épreuve porte sur un ou plusieurs thèmes figurant dans la partie juridique de l'unité 3.1 du référentiel du diplôme.

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- analyser des documents juridiques et qualifier une situation juridique contextualisée ;
- déterminer les éléments de droit positif qui s'appliquent à cette situation et les mobiliser dans le cadre d'un raisonnement ou d'une argumentation juridique ;
- expliciter, dans le contexte proposé, le sens et la portée d'une règle de droit et/ou d'une décision de justice ;
- produire un écrit utilisant un vocabulaire juridique approprié et témoignant d'une réflexion construite par rapport aux questions posées.

A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 2 heures)

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire, décrivant une ou plusieurs situations juridiques et comportant un questionnement destiné à guider le travail du candidat.

La correction est assurée par un professeur ayant en charge l'enseignement du droit dans une section de technicien supérieur tertiaire.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, portant sur la partie juridique de l'unité U3.1.

Cette situation est caractérisée par une durée, une notation, un niveau d'exigence et des critères d'évaluation identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

3.2. Partie économique - coefficient 2

Cette partie de l'épreuve porte sur un ou plusieurs thèmes figurant dans la partie économique de l'unité 3.1 du référentiel du diplôme.

Outre, la maîtrise des savoirs et les compétences spécifiques indiquées dans le programme, la partie économique de l'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- identifier et mobiliser les mécanismes et les théories économiques qui s'appliquent à la situation analysée ;
- synthétiser une documentation économique ;
- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée ;
- produire un écrit utilisant le vocabulaire économique approprié et témoignant d'une réflexion construite par rapport aux questions posées.

A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 2 heures)

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire, décrivant une ou plusieurs situations économiques, et comportant un questionnement destiné à caractériser et analyser la, ou les situations présentées.

La correction est assurée par un professeur ayant en charge l'enseignement de l'économie dans une section de technicien supérieur tertiaire.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, portant sur la partie économique de l'unité U3.1.

Cette situation est caractérisée par une durée, une notation, un niveau d'exigence et des critères d'évaluation identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

<u>SOUS ÉPREUVE E3.2</u> : MANAGEMENT DES ENTREPRISES – COEFFICIENT 2

1. FINALITÉS ET OBJECTIFS

L'épreuve porte sur le programme de "management des entreprises" défini par l'arrêté du 28 octobre 2010 publié au BOEN n° 45 du 09 décembre 2010.
Elle vise à évaluer les savoirs et les compétences acquis par le candidat ainsi que sa capacité à les mobiliser pour analyser des pratiques de management des entreprises.

2. MODALITÉS ET CRITÈRES DE L'ÉVALUATION

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- analyser le fonctionnement, les modes de management, les choix stratégiques et opérationnels, la structure de l'entreprise ;
- identifier, expliciter et caractériser le ou les problèmes de management ;
- analyser la situation à l'aide des outils pertinents ;

- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision ;

- proposer des solutions pertinentes et envisager leur mise en œuvre dans le contexte présenté ;

- argumenter ses analyses et ses propositions.

A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 3 heures)

Elle prend la forme de l'étude d'une ou plusieurs situations concrètes de management.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la description d'une situation contextualisée de gestion d'entreprise qui soulève un ou plusieurs problèmes de management,
- une série de questions permettant de présenter le travail à réaliser par le candidat.

Elle est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement du « management des entreprises » en section de technicien supérieur tertiaire.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.

La première situation vise à évaluer les savoirs et compétences relevant de la première partie du référentiel intitulée « finaliser et décider », la seconde situation vise à évaluer les savoirs et compétences relevant de la seconde partie du référentiel intitulée « mettre en œuvre la stratégie ».

Chaque situation est d'une durée maximale de 2 heures.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

Épreuve E4 – Analyse d’opérations de transport et de prestations logistiques
Unité 4
Coefficient : 8

Objectif

À partir de situations à caractère professionnel, l'épreuve E4 permet d’évaluer la capacité du/de la candidat(e) à :
- déterminer la faisabilité d’opérations de transport et de prestations logistiques
- apprécier les résultats obtenus par ce type d’opérations ou de prestations.

Contenu

L'épreuve E4 évalue les groupes de compétences suivants :

- groupe n°1 : "Faisabilité des opérations de transport et des prestations logistiques" ;
- groupe n°4 : "Évaluation des opérations de transport et des prestations logistiques".

Critères d’évaluation

Les critères d’évaluation suivants sont utilisés :

- le respect de la demande du client ;
- la prise en compte des normes et des contraintes ;
- le respect des règles, des procédures et de la réglementation ;
- la justesse du chiffrage de l’offre ;
- la pertinence des combinaisons des modes et techniques de transport proposées ;
- la pertinence des prestations logistiques proposées ;
- la qualité de l’analyse des résultats des opérations de transport et des prestations logistiques ;
- la pertinence des actions correctives et des axes de progrès
- la cohérence du raisonnement et de l’interprétation des données fournies ;
- la qualité de l’expression écrite et de la présentation des travaux.

Modalités d’évaluation

Épreuve écrite
Durée : 4 heures

L’épreuve E4 consiste en l’étude de cas portant sur une ou plusieurs situations caractéristiques de la profession et comporte des questions à choix multiples. Elle prend appui sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires au traitement des différentes questions.

Épreuve E5 – Gestion de la relation de service et management d'une équipe

Objectif

L'épreuve E5 permet d'évaluer les compétences relevant, d'une part du domaine de la gestion de la relation de service, et d'autre part du management d'une équipe.

Sous-épreuve : Gestion de la relation de service
Unité 51
Coefficient : 3

Contenu

La sous-épreuve évalue le groupe de compétences n°6 : "Gestion de la relation de service".

Elle s'appuie sur un rapport d'activité portant sur les domaines suivants :

- communication avec les partenaires et les clients ;
- élaboration de l'offre ;
- négociation des contrats ou prospection ;
- suivi des engagements contractuels.

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- la qualité de la communication orale ;
- la qualité des écrits professionnels :
- la pertinence et la justesse des calculs de coûts et/ou de tarifs ;
- la qualité de la négociation ou de la prospection ;
- la qualité du suivi des engagements contractuels.

Modalités d'évaluation

A- Contrôle en cours de formation

Un rapport d'activité est constitué par le candidat et validé conjointement par le maître de stage et par le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement professionnel. Ce rapport rend compte du déroulement et du contenu des activités professionnelles menées. La rédaction et le contenu du rapport sont personnels.

La mention non valide (NV) peut être prononcée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- absence du rapport d'activité ;
- dépôt du rapport d'activité au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- rapport d'activité non visé ou signé par les personnes habilitées à cet effet.

L'évaluation a lieu au cours de la deuxième année de formation. Elle prend la forme d'une situation d'évaluation orale pouvant comporter plusieurs séquences sous la forme d'entretien.

La commission d'évaluation est composée du professeur ayant en charge l'enseignement "Gestion de la relation de service" et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Transport et prestations logistiques.

B- Forme ponctuelle

Épreuve orale
Durée : 20 minutes

La sous-épreuve s'appuie sur un dossier constitué des éléments suivants :

- les attestations de stage ou les certificats de travail ;
- un rapport d'activités professionnelles dont le contenu est visé par l'entreprise d'accueil et l'organisme de formation du/de la candidat(e), ou par le/la candidat(e) lorsqu'il/elle ne dépend pas d'un organisme de formation.

La mention non valide (NV) peut être prononcée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt de dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou signés par les personnes habilitées à cet effet.

Le rapport d'activités professionnelles comporte :

- une présentation de la/des entreprise(s) d'accueil (maximum deux pages par entreprise) ;
- trois fiches d'activités professionnelles couvrant notamment le domaine de la négociation ou de la prospection et le domaine de l'élaboration de l'offre.

Ces trois fiches, dont la rédaction et le contenu sont personnels, sont réalisées à partir d'une sélection d'activités menées par le/la candidat(e) durant ses stages ou dans le cadre de son activité professionnelle. Chaque fiche présente :

- la date et la durée de l'activité ;
- le contexte professionnel de l'activité ;
- les objectifs poursuivis ;
- la méthodologie utilisée ;
- les moyens et techniques mis en œuvre ;
- les résultats obtenus.

Le modèle de fiche d'activité est diffusé par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

La sous-épreuve se déroule en deux temps :

- pendant une durée maximale de cinq minutes, le/la candidat(e) présente son rapport d'activités professionnelles, sans être interrompu(e) ;
- ensuite, la commission d'évaluation l'interroge sur le contenu d'une ou plusieurs fiches d'activités professionnelles présentées, pendant au plus 15 minutes.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur de transport ayant en charge l'enseignement "Gestion de la relation de service" et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Transport et prestations logistiques.

Sous-épreuve : Management d'une équipe
Unité 52
Coefficient : 3

Contenu

La sous-épreuve permet d'évaluer le groupe de compétences n°7 : "Management d'une équipe".

Elle permet de vérifier les compétences dans les domaines suivants :

- identification des besoins en personnel ;
- participation au recrutement ;
- participation à l'organisation du travail ;
- animation d'une équipe et gestion des conflits individuels ;

- contrôle de l’activité des membres de l’équipe et évaluation des performances.

La sous-épreuve s’appuie sur une situation professionnelle de référence figurant dans la circulaire nationale d’organisation de l’examen. La situation professionnelle de référence est identique pour les candidats évalués en CCF comme pour ceux évalués sous forme ponctuelle. Cette situation professionnelle de référence est complétée localement par des questions et/ou des problèmes à résoudre afin de constituer l’ensemble des supports d’interrogation.

Les critères d’évaluation sont les suivants :
- la qualité du repérage des besoins en personnel ;
- la qualité du processus de recrutement ;
- la pertinence de l’identification des besoins en formation ;
- l’efficacité de l’organisation du travail ;
- le respect des réglementations en vigueur ;
- la pertinence et la justesse des tableaux de bord ;
- la qualité de l’animation de l’équipe ;
- la qualité de la communication managériale.

Modalités d’évaluation

A- Contrôle en cours de formation

L’évaluation se déroule au cours de la deuxième année de formation. Elle prend la forme d’une situation d’évaluation orale pouvant comporter plusieurs séquences sous la forme d’entretien précédé d’un temps de préparation.

La commission d’évaluation est composée du professeur ayant en charge l’enseignement "Management d'une équipe" et d’un professionnel ou à défaut d’un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Transport et prestations logistiques.

B- Forme ponctuelle

Préparation : 1 heure
Entretien : 20 minutes

Le candidat dispose d’une heure de préparation, puis de 20 minutes d’oral : 10 minutes au maximum sont consacrées aux réponses aux questions posées dans le sujet et le temps restant à un entretien avec le jury.

La commission d’évaluation est composée d’un professeur ayant en charge l’enseignement "Management d'une équipe" et d’un professionnel ou à défaut d’un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Transport et prestations logistiques.

E6 – Gestion des opérations de transport et des prestations logistiques
Unité 6
Coefficient : 10

Objectif

L'épreuve E6 permet d'évaluer trois groupes de compétences acquis par le/la candidat(e) dans le domaine du transport et des prestations logistiques, pendant sa formation et/ou ses activités professionnelles.

Contenu

L'épreuve E6 évalue les groupes de compétences suivants :

- groupe n°2 : "Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques" ;
- groupe n°3 : "Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques" ;
- groupe n°5 : "Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information".

Elle s'appuie sur un rapport d'activité portant sur les domaines suivants :

- exploitation des opérations :
  - élaboration d'une opération ou d'un plan de transport ;
  - choix des éventuels sous-traitants ;
  - mise en œuvre d'une opération ou d'un plan de transport ;
  - organisation et réalisation des prestations logistiques ;
- suivi des opérations :
  - contrôle du respect du cahier des charges ;
  - application des règles de sûreté, de sécurité et des procédures et pratiques de protection de l'environnement ;
  - gestion des incidents, aléas et litiges ;
- utilisation des ressources matérielles et du système d'information :
  - participation au développement et à la mise en œuvre des procédures d'échange d'informations ;
  - utilisation des progiciels spécialisés et des matériels associés ;
  - choix et dimensionnement des ressources matérielles ;
  - affectation des ressources matérielles aux tâches.

Modalités d'évaluation

A- Contrôle en cours de formation

L'épreuve E6 donne lieu à trois situations d'évaluation s'appuyant sur un rapport d'activités professionnelles complété par le/la candidat(e) et validé conjointement par le maître de stage et par le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement professionnel. Ce rapport rend compte du déroulement et du contenu des activités professionnelles réalisées. Sa rédaction et son contenu sont personnels.

La mention non valide (NV) peut être prononcée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- absence du rapport d'activité ;
- dépôt du rapport d'activité au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- rapport d'activité non visé ou signé par les personnes habilitées à cet effet.

- **Première situation d'évaluation**

La première situation évalue le groupe de compétences n°2 : "Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques".

Elle s'appuie sur les activités professionnelles menées par le/la candidat(e) dans les domaines suivants :

- élaboration d'une opération ou d'un plan de transport ;
- choix des éventuels sous-traitants ;
- mise en œuvre d'une opération ou d'un plan de transport ;
- organisation et réalisation des prestations logistiques.

Elle prend la forme d'une situation d'évaluation orale pouvant comporter plusieurs séquences sous la forme d'entretien.

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- le respect de la demande du client ;
- le respect des réglementations ;
- la prise en compte des normes et des contraintes ;
- le respect des règles, des procédures et des protocoles ;
- la pertinence du choix des sous-traitants ;
- la qualité de l'opération de transport ;
- la qualité de la prestation logistique ;
- le respect des principes éthiques.

La commission d'évaluation est composée du professeur de transport ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Transport et prestations logistiques.

- **Deuxième situation d'évaluation**

La deuxième situation évalue le groupe de compétences n°3 : "Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques".

Elle s'appuie sur les activités professionnelles menées par le/la candidat(e) dans les domaines suivants :

- contrôle du respect du cahier des charges ;
- application des règles de sureté, de sécurité et des procédures et pratiques de protection de l'environnement ;
- gestion des incidents, aléas et litiges.

Elle prend la forme d'une situation d'évaluation orale pouvant comporter plusieurs séquences sous la forme d'entretien.

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- la qualité des contrôles effectués ;
- la pertinence des procédures et outils de traçabilité utilisés ;
- le respect des procédures et des protocoles de gestion des incidents, aléas et litiges ;
- la réactivité dans la gestion des incidents, aléas et litiges ;
- la pertinence des actions correctives ;
- le respect de la confidentialité des données.

La commission d'évaluation est composée du professeur de transport ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et d'un professionnel ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Transport et prestations logistiques.

➢ **Troisième situation d'évaluation**

La troisième situation évalue le groupe de compétences n°5 : "Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information".

Elle s'appuie sur les activités professionnelles menées par le/la candidat(e) dans les domaines suivants :

- participation au développement et à la mise en œuvre des procédures d'échange d'informations ;
- utilisation des progiciels spécialisés et des matériels associés ;
- choix et dimensionnement des ressources matérielles ;
- affectation des ressources matérielles aux tâches.

Elle prend la forme d'une situation d'évaluation orale pouvant comporter plusieurs séquences sous la forme d'entretien.

Les critères d'évaluation sont les suivants:

- l'efficacité de l'interrogation du système d'information ;
- la pertinence des données mobilisées ;
- l'efficacité du recours aux outils de communication électronique ;
- la pertinence des propositions d'amélioration du système d'information ;
- la pertinence des choix d'équipement ;
- l'efficience de la mobilisation des ressources matérielles.

La commission d'évaluation est composée du professeur de transport ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et d'un professionnel ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Transport et prestations logistiques.

La première situation d'évaluation donne lieu à une note sur 100. La deuxième situation d'évaluation donne lieu à une note sur 60. La troisième situation d'évaluation donne lieu à une note sur 40. Ces trois notes sont cumulées et ensuite ramenées à une note unique sur 20 qui constitue la note de l'épreuve E6.

B- Forme ponctuelle

Épreuve orale
Durée : 50 minutes

L'épreuve E6 s'appuie sur un dossier constitué des éléments suivants :

- les attestations de stage ou les certificats de travail ;
- un rapport d'activités professionnelles dont le contenu est visé par l'entreprise d'accueil et l'organisme de formation du/de la candidat(e), ou par le/la candidat(e) lorsqu'il/elle ne dépend pas d'un organisme de formation.

La mention non valide (NV) peut être prononcée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt de dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou signés par les personnes habilitées à cet effet.

Le rapport d'activités professionnelles comporte :

- une présentation de la/des entreprise(s) d'accueil (maximum deux pages par entreprise) ;
- deux fiches d'activités professionnelles mettant en œuvre le groupe de compétence n°2 : "Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et des prestations logistiques" ;
- deux fiches d'activités professionnelles mettant en œuvre le groupe de compétence n°3 : "Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques" ;
- deux fiches d'activités professionnelles mettant en œuvre le groupe de compétence n°5 : "Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information".

Ces six fiches, dont la rédaction et le contenu sont personnels, sont réalisées à partir d'une sélection des activités menées par le/la candidat(e) durant ses stages ou dans le cadre de son activité professionnelle. Chaque fiche présente :

- la date et la durée de l'activité ;
- le contexte professionnel de l'activité ;
- les objectifs poursuivis ;
- la méthodologie utilisée ;
- les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- les résultats obtenus.

Le modèle de fiche d'activité est diffusé par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Les critères d'évaluation suivants, classés par domaine, sont repris dans la grille d'évaluation figurant dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen :

- exploitation des opérations :
  - le respect de la demande du client ;
  - le respect des réglementations ;
  - la prise en compte des normes et des contraintes ;
  - le respect des règles, des procédures et des protocoles ;
  - la pertinence du choix des sous-traitants ;
  - la qualité de l'opération de transport ;
  - la qualité de la prestation logistique ;
  - le respect des principes éthiques ;

- suivi des opérations :
  - la qualité des contrôles effectués ;
  - la pertinence des procédures et outils de traçabilité utilisés ;
  - le respect des procédures et des protocoles de gestion des incidents, aléas et litiges ;
  - la réactivité dans la gestion des incidents, aléas et litiges ;
  - la pertinence des actions correctives ;
  - le respect de la confidentialité des données ;

- utilisation des ressources matérielles et du système d'information :
  - l'efficacité de l'interrogation du système d'information ;
  - la pertinence des données mobilisées ;
  - l'efficacité du recours aux outils de communication électronique ;
  - la pertinence des propositions d'amélioration du système d'information ;
  - la pertinence des choix d'équipement ;
  - l'efficience de la mobilisation des ressources matérielles.

L'épreuve E6 se déroule en deux temps :

- pendant une durée maximale de 20 minutes, le/la candidat(e) présente son rapport d'activités professionnelles, sans être interrompu(e) ;
- ensuite, la commission d'évaluation l'interroge sur une fiche de chacun des groupes de compétences (2, 3 et 5), pendant au plus 30 minutes.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge des enseignements de transport en STS Transport et prestations logistiques ("Organisation et mise en œuvre des opérations de transport et de logistique", "Suivi des opérations de transport et des prestations logistiques", "Mobilisation des ressources matérielles et du système d'information") et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur en charge des enseignements professionnels en STS Transport et prestations logistiques.

Le groupe de compétences n°2 est évalué sur 100 points, le groupe n°3 sur 60 points et le groupe n° 5 sur 40 points. Les résultats des trois évaluations sont cumulés et ramenés à une note unique sur 20 qui constitue la note de l'épreuve E6.

Épreuve facultative EF1 – Langue vivante
Annexe V de l'arrêté du 24 juillet 2008

Coefficient : 2
Épreuve orale. Durée : 20 minutes. Préparation : 20 minutes.
Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

Entretien en langue vivante à partir d'un ou plusieurs documents (texte, document audio ou vidéo) en relation avec le domaine professionnel.
La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est impérativement différente de la langue vivante obligatoire.

Annexe VI
Tableau de correspondance

TABLEAU DE CORRESPONDANCE entre les épreuves et les unités du BTS *Transport* et celles du BTS Transport et prestations logistiques

Brevet de technicien supérieur Transport (arrêté du 3 septembre 1997)		Brevet de technicien supérieur Transport et prestations logistiques défini par l' arrêté du 26 avril 2011	
E1 Culture générale et expression	U1	E1 Culture générale et expression	U1
E2 Langue vivante étrangère I	U2	E2 Langue vivante	U2
E3 Économie, droit, management des entreprises - Economie et Droit - Management des entreprises	 U31 U32	E3 Économie, droit, management des entreprises - Economie et Droit - Management des entreprises	 U31 U32
E4 Organisation et exploitation des transports	U4	E4 Analyse d'opérations de transport et de prestations logistiques	U4
E5 Analyse et résolution de problèmes de gestion	U5		
E6 Conduite et présentation d'activités professionnelles	U6*	E5 Gestion de la relation de service et management d'une équipe - Gestion de la relation de service E6 Gestion des opérations de transport et des prestations logistiques	 U51 U6

* La note obtenue en U6 est reportée à l'identique dans U51 et U6